

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO**

JORGE LUIZ GUEDES SANT'ANA

**MODELO MULTICRITÉRIO DE REQUISITOS
INFORMACIONAIS PARA INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO**

**FLORIANÓPOLIS
2016**

JORGE LUIZ GUEDES SANT'ANA

**MODELO MULTICRITÉRIO DE REQUISITOS
INFORMACIONAIS PARA INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal de Santa Catarina, como parte de requisitos para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Gestão da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação, Gestão e Tecnologia.

Orientador: Prof. William B. Vianna, Dr.

**FLORIANÓPOLIS
2016**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Sant'ana, Jorge Luiz Guedes

MODELO MULTICRITÉRIO DE REQUISITOS INFORMACIONAIS PARA
INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO
/ Jorge Luiz Guedes Sant'ana ; orientador, William Barbosa
Vianna - Florianópolis, SC, 2016.
206 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós
Graduação em Ciência da Informação.

Inclui referências

1. Ciência da Informação. 2. Desenvolver um modelo
multicritério de requisitos informacionais para apoiar a
aproximação e inserção de pessoas com deficiência nas
empresas da Grande Florianópolis. . I. Barbosa Vianna,
William. II. Universidade Federal de Santa Catarina.
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III.
Título.

JORGE LUIZ GUEDES SANT'ANA

**MODELO MULTICRITÉRIO DE REQUISITOS
INFORMACIONAIS PARA INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da
Universidade Federal de Santa Catarina em cumprimento a requisito
parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Florianópolis, SC de de 2016.

Prof. William B. Vianna, Dr.
Orientador

Prof. Douglas Dyllon Jerônimo de Macedo, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Sérgio Murilo Petri, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Ana Clara Cândido, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Antônio Rodrigues de Andrade, Dr.
UNIRIO

RESUMO

O objetivo dessa dissertação é desenvolver um modelo multicritério de requisitos informacionais para apoiar a aproximação e inserção de pessoas com deficiência nas empresas da Grande Florianópolis. Justifica-se pela necessidade legal (Lei nº 8.213/91) de organizações públicas e privadas de reservar um percentual de suas vagas para pessoas com deficiência e que a assimetria de informação entre os polos contratante-contratado dificulta a inclusão. A metodologia inclui uma análise sistemática da literatura nacional e internacional (*PROKNOW-C*) para fundamentar dois modelos multicritério de apoio à decisão-construtivista (MCDA-C) para os polos contratante-contratado. Após a legitimação pelos decisores dos polos, um terceiro modelo foi desenvolvido a partir das convergências identificadas. Os resultados representados no modelo final representam requisitos informacionais com recomendações para potencializar a aproximação entre os dois polos. Recomenda-se a continuidade de estudos neste sentido, tendo em vista melhor atender a demanda do mercado e consequentemente promover a inclusão das pessoas com deficiência e o cumprimento da lei de cotas pelas empresas.

Palavras-chave: Gestão estratégica da informação. Pessoa com deficiência. Multicritério de apoio à decisão-construtivista (MCDA-C).

ABSTRACT

The aim of this thesis is to develop a multicriteria model of informational requirements to support the approach and insertion of people with disabilities in the Greater Florianópolis companies. It is legally justified (Law 8.213 / 91) that public and private organizations must reserve a percentage of their job vacancies for people with disabilities. However, the asymmetry of information between the contractor-contracted poles makes this inclusion difficult. The method includes a systematic analysis of the national and international literature (PROKNOW-C) to base two Multicriteria Decision Aid – Constructivist (MCDA-C) models to the contractor-contracted poles. After the legitimation by the poles decision makers, a third model was developed from the identified convergences. The results presented in the final model represent informational requirements with recommendations to enhance the proximity between the two poles. It is recommended the studies continuation in this matter in order to better meet the market demand and promote the inclusion of people with disabilities and the compliance with the quota law by the companies.

Keywords: Strategic Information Management. Person with Disability. Multicriteria Decision Aid – Constructivist (MCDA-C).

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxograma das etapas do Knowledge Development Process – Constructivist	40
Figura 2 – Processo de coleta de dados	56
Figura 3 – Portfólio bibliográfico do <i>ProKnow-C</i>	59
Figura 4 – Características gerais da população, região e pessoas com deficiência no Brasil.....	73
Figura 5 – Dados estatísticos dos deficientes de Florianópolis por sexo	74
Figura 6 - Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais para a preocupação com Comunicação	88
Figura 7 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Comunicação, com os PVEs e descritores	89
Figura 8 - Cálculo realizado por meio do <i>Software</i> MACBETH para PVF Comunicação	90
Figura 9 - Estrutura arborescente do PVF acionamentos com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - Status Quo	92
Figura 10 - Equação matemática de agregação aditiva	93
Figura 11 - Análise de sensibilidade do PVE- Divulgação na Internet com +10%	94
Figura 12 - Análise de sensibilidade gráfica do PVE – Divulgação na Internet	94
Figura 13 - Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais	98
Figura 14 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Alunos candidatos e atratividade, com os PVEs e descritores.....	100
Figura 15 - Cálculo realizado por meio do <i>Software</i> MACBETH para PVF Formação	101
Figura 16 - Estrutura arborescente do PVF com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - Status Quo	102
Figura 17 - Análise de sensibilidade do PVE- Parcerias com +10%... ..	104
Figura 18 - Análise de sensibilidade gráfica do PVE – Parcerias	104
Figura 19 - Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais	109
Figura 20 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Candidatos e Informação, com os PVEs e descritores.....	110
Figura 21 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Atratividades, com os PVEs e descritores	111
Figura 22 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Ofertas de emprego e equipe, com os PVEs e descritores	111

Figura 23 - Cálculo realizado por meio do <i>Software MacBeth</i> para o programa de empregabilidade Florianópolis.....	112
Figura 24 - Estrutura arborescente do PVF acionamentos com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - <i>Status Quo</i>	113
Figura 25 - Análise de sensibilidade do PVE- Divulgação com +10%.....	115
Figura 26 - Análise de sensibilidade gráfica do PVE – Divulgação ...	115
Figura 27 – Estrutura hierárquica de valor com o Modelo híbrido com PVF – Atratividades e Ofertas de emprego - Com os PVEs e descritores	120
Figura 28 – Estrutura hierárquica de valor com o Modelo híbrido com PVF – Candidatos, Ofertas de Emprego, Informação e Equipe. Com os PVEs e descritores	120

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Quadro de artigos com seus objetivos e resultados	52
Quadro 2 – Quadro de artigos e seus temas de abordagem	60
Quadro 3 – Síntese dos principais autores relacionados ao estudo de avaliação de desempenho dos requisitos informacionais para recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência.....	62
Quadro 4 – Síntese dos principais autores, objetivos, resultados e instrumentos utilizados.....	83
Quadro 5 – Os EPAs identificados.....	87
Quadro 6 – Os dez primeiros conceitos.....	87
Quadro 7 - Modelo Global da empresa de tecnologia	93
Quadro 8 - Os 13 primeiros EPAs.....	97
Quadro 9 – Os 13 primeiros conceitos	98
Quadro 10 - Avaliação Global, Perfil de Impacto e Avaliação do <i>Status Quo</i>	103
Quadro 11 – Os 10 EPAs identificados.....	107
Quadro 12 – Os dez primeiros conceitos.....	108
Quadro 13 - Avaliação Global, Perfil de Impacto e Avaliação do <i>Status Quo</i>	114

LISTA DE SIGLAS

ACIC - Associação Catarinense para Integração do Cego
AFLODEF - Associação Florianopolitana dos Deficientes Físicos
ASGF – Associação do surdo-mudo da grande Florianópolis
CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CI - Ciência da Informação
dB - Decibéis
ECO - Educação Continuada
EJA - Educação de Jovens e Adultos
EPAs - Elementos Primários de Avaliação
FCEE - Fundação Catarinense de Educação Especial
FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos
GRI - Gestão de recursos informacionais
I.SOCIAL - Inclusão Social
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS - Instituto Nacional de Seguridade Social
Lab MCDA - Laboratório Multicritério de Apoio à Decisão Construtivista
MCDA-C - Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão Construtivista
MTE - Ministério do Trabalho e Emprego
OMS - Organização Mundial da Saúde
PB - Portfólio Bibliográfico
PCD - Pessoa Com Deficiência
ProKnow-C - Knowledge Development Process – Constructivist
PVE - Ponto de vista elementar
RH - Recursos Humanos
SESI - Serviço Social da Indústria
SQ - Status Quo
UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina
UI - Unidade de Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	21
1.1 PROBLEMA	24
1.2 OBJETIVOS.....	25
1.2.1 Objetivo Geral	25
1.2.2 Objetivos Específicos.....	25
1.3 JUSTIFICATIVA	25
1.4 DELIMITAÇÕES	26
1.5 ADERÊNCIA DO PROJETO DE PESQUISA.....	28
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO	34
2 METODOLOGIA	35
2.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	35
2.1.1 A definição do objeto investigado	35
2.1.2 Delimitação da amostra	37
2.1.3 Instrumentos de coleta de dados	37
2.1.4 A construção do portfólio bibliográfico.....	38
2.2 INSTRUMENTOS DE INTERVENÇÃO	38
2.2.1 O ProKnow-C	39
2.2.2 A ferramenta MCDA-C	42
2.2.3 Os softwares acessórios MacBeth, HIVIEW3, EndNote®X7 e Zotero	46
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	49
3.1 OS REQUISITOS INFORMACIONAIS NAS EMPRESAS	49

3.2 OS REQUISITOS INFORMACIONAIS NO RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA.....	51
3.2.1 Contexto nacional.....	51
3.2.2 Contexto internacional	56
3.2.2.1 Modelos de Gestão de Recursos Humanos para recrutamento, seleção e contratação de pessoal.....	63
3.2.2.2 Práticas na Gestão de RH.....	64
3.2.2.3 Propostas de Inovação em Recursos Humanos	66
3.2.2.4 Discriminação na contratação de pessoal.....	68
3.2.2.5 Relevância dos resultados da busca na literatura internacional e sua aplicabilidade na pesquisa.....	69
3.3 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	71
3.3.1 Classificação das deficiências	72
3.3.2 Dados sobre a pessoa com deficiência	73
3.3.3 Panorama do Deficiente de Florianópolis	74
3.3.4 A pessoa com deficiência e a acessibilidade	76
3.3.5 A pessoa com deficiência e a responsabilidade das empresas	77
3.3.6 A pessoa com deficiência e o mercado de trabalho	78
4 RESULTADOS	82
4.1 TRABALHOS SIMILARES OU CORRELATOS.....	82
4.2 O MODELO DA EMPRESA DE TECNOLOGIA XYZ.....	85
4.3 O MODELO DA ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE INTEGRAÇÃO DO CEGO	96
4.4 O MODELO DE REQUISITOS INFORMACIONAIS PARA RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM FLORIANÓPOLIS.....	106

4.4.1 Modelo híbrido de empregabilidade Florianópolis	119
4.5 RELAÇÃO ENTRE OS MODELOS.....	123
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	126
5.1 QUANTO AO PROBLEMA DA PESQUISA.....	126
5.2 QUANTO AOS OBJETIVOS DA PESQUISA	126
5.3 QUANTO ÀS LIMITAÇÕES ENCONTRADAS	128
5.4 O MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E SEUS BENEFÍCIOS	128
5.5 RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS ESTUDOS	130
REFERÊNCIA	132
APÊNDICE A – Portfólio Bibliográfico (Referências internacionais) – Avaliação de Desempenho: requisitos informacionais das empresas que buscam recrutar, selecionar e contratar pessoas com deficiência.....	148
APÊNDICE B – Modelo de contratação da empresa de tecnologia XYZ	153
APÊNDICE C - Modelo de empregabilidade da Associação Catarinense de Inclusão do Cego	168
APÊNDICE D – Programa de empregabilidade Florianópolis.....	190
APÊNDICE E – Checklist para as entrevistas.....	205

1 INTRODUÇÃO

Existe um amplo reconhecimento de que significativas inovações produtivas, sociais e organizacionais estão em curso, bem como da centralidade, nesses processos da informação, do conhecimento e das tecnologias, que vêm favorecendo novas formas de produção, uso e circulação desses intangíveis. Menor consenso existe sobre se e, neste caso, em qual direção tais inovações representam de fato mudanças estruturais nos padrões de geração, acumulação e apropriação de riqueza e valor, bem como nas estruturas de poder, em diferentes esferas e escalas (MACIEL; ALBAGLI, 2011).

Para González de Gómez (2003), a Ciência da Informação não deve estudar a informação de maneira não qualificada, mas delimitar-se ao estudo da informação enquanto ações de informação, ou seja, mediadas por atores, contextos e situações. Assegurar a igualdade de acesso à informação parece ser um desafio relativamente distante de ser alcançado, ou, por vezes, até despercebido pela sociedade. Pessoas com deficiência visual, motora, auditiva ou intelectual são reféns das dificuldades de navegação nos ambientes informacionais digitais que não são projetados, em sua maioria, para garantir o acesso à informação para esse perfil de usuários (SOUZA; GUIMARÃES, 2015).

Sob essa ótica, Garcia (2014) aborda o chamado paradigma da inclusão, que substitui a ideia de integração, atribuindo maior responsabilidade à sociedade e ao Estado, no sentido de que existam condições de acessibilidade e inclusão para todas as pessoas, independentemente das limitações físicas, sensoriais ou cognitivas.

Em todo o mundo, segundo a Organização Mundial de Saúde (2012), mais de um bilhão de pessoas convivem com alguma forma de deficiência, dentre as quais cerca de 200 milhões experimentam dificuldades funcionais consideráveis. Nos próximos anos a deficiência será uma preocupação ainda maior porque sua incidência tem aumentado. Isto se deve ao envelhecimento das populações e ao risco maior de deficiência na população de mais idade, bem como ao aumento global de doenças crônicas, tais como: diabetes, doenças cardiovasculares, câncer e distúrbios mentais (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2011).

No Brasil, considerando a população residente no país, 23,9% possuíam pelo menos uma das deficiências investigadas: visual, auditiva, motora e mental ou intelectual (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010). É hora, portanto, de se reverter esse quadro. Os problemas que daí decorre refletem-se na baixa

escolaridade desse grupo, grande dificuldade de inserção social, de constituição de vínculos familiares para além dos lares paternos e maternos. Esse muro institucional pode e deve ser rompido por meio do comprometimento de todos (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2007).

Buscando superar este obstáculo, a Lei 8.213 de 1991, no artigo 93, prevê que as empresas obedeçam às exigências legais a fim de preencher a cota de deficiência. A demanda criada pela regulamentação desta Lei, chamada “Lei de Cotas”, tem estimulado a realização de projetos em parceria com entidades especializadas e o setor privado, voltadas para a formação e encaminhamento de pessoas com deficiência para o mercado de trabalho (INSTITUTO ETHOS, 2002).

Percebe-se que, embora submetidos à Lei de cotas, alguns segmentos empresariais ainda encontram dificuldades para cumprir a determinação sobre contratação de pessoas com deficiência e, para Ribeiro (2012, p. 2),

Em nenhum momento foi levado em consideração a atividade exercida pela empresa e os riscos aos quais os deficientes ficarão expostos no exercício de determinadas funções, posto que a maioria deles não tenha qualificação e preparo para a inserção no mercado de trabalho.

Na pesquisa, realizada por Ribeiro e Carneiro (2009, p. 554), junto à Procuradoria Regional do Trabalho da 3ª Região de Belo Horizonte, no período de 2000 a 2007, foi notado que apenas 1.572 vagas de emprego para PCDs foram preenchidas num total de 4.982 vagas oferecidas determinadas pela Lei de Cotas.

Numa outra pesquisa de Rodrigues et al. (2009 p. 112), realizada na UFSCar, na cidade de São Carlos-SP, foi observado que, de acordo com os dados do Balcão de Empregos, em 2004 foi solicitado o recrutamento de candidatos com deficiência para 168 vagas. Houve apenas 15 contratações, representando apenas 8.9%. Já em 2005 foram solicitados candidatos para 212 vagas e foram efetuadas apenas 3 contratações, equivalente a 1,4% das ofertas das vagas.

Entre as razões alegadas pelas empresas para não cumprirem as cotas, estão: i) as peculiaridades de seus ramos de atividades, que ofereceriam periculosidade ou demandariam especialização técnica e habilidades não condizentes com o perfil usual de PCDs que se candidatam às vagas; ii) a dificuldade de encontrar no mercado PCDs

habilitadas e qualificadas para o exercício das atividades profissionais, em profissões com regulamentação específica na legislação trabalhista; iii) argumentos de incapacidade biológica; e iv) argumentos sobre a inconstitucionalidade da Lei de Cotas ou de que não deve caber às empresas, e sim ao Estado, o enfrentamento desse tipo de questão social (RIBEIRO; CARNEIRO, 2009).

Além dessas, uma estratégia reiteradamente utilizada em alguns segmentos econômicos, segundo Ribeiro e Carneiro (2009), como o setor médico-hospitalar e o de ensino superior, com vistas a escapar à prescrição legal fundamenta-se no argumento da dificuldade de encontrar no mercado pessoas com deficiência, habilitadas ou qualificadas para as ocupações produtivas ofertadas, as quais envolvem profissões regulamentadas pela própria legislação trabalhista, com exigências específicas para o seu preenchimento.

Na opinião de Oliveira (2016) existem sim pessoas com deficiência disponíveis no mercado de trabalho, com qualificações não muito distintas daquelas das pessoas sem deficiência. Cabe às empresas, então, a responsabilidade de encontrar essas pessoas e, uma vez contratados, promover a capacitação e o treinamento de seus trabalhadores em suas áreas específicas de atividade.

Em 2010, segundo o IBGE, das 44.073.377 pessoas com pelo menos uma deficiência em idade ativa, mais de 23,7 milhões não estavam ocupadas. No entanto, existem 7,7 milhões de pessoas com deficiência no Brasil em faixa etária que possibilitaria a sua inclusão no mercado de trabalho formal. Deste contingente, apenas 4%, pouco mais de 300 mil pessoas, está no mercado formal (IBGE, 2010).

O principal motivo da dificuldade para cumprir a legislação de inclusão para Santos e Silva (2015), é a falta de conhecimento, por parte dos gestores, da capacidade de trabalho da pessoa com deficiência, da sua forma de recrutamento, seleção e treinamento, da legislação em vigor e da reação dos demais funcionários.

Na opinião dos autores Santos, Silva (2015, p. 170):

A falta de informação é uma das maiores causas do preconceito e um dos principais fatores impeditivos para a inclusão social. Conhecer este universo auxilia na desmistificação da deficiência, o que favorece o relacionamento com este público e a sua inclusão na sociedade.

Esta situação não é diferente na opinião de Mendonça (2010, p. 170):

Por ignorância ou desinformação, infelizmente a maioria dos empresários brasileiros ainda decidem contratar pessoas com deficiência para preencher contas e, assim, evitar as multas impostas pela fiscalização do trabalho.

É necessário considerar que lançar mão das informações se faz necessário e também repensar as relações de trabalho, baseando-se na presença de atores antes excluídos do cenário empresarial, discutir os papéis que desempenham os gestores e as pessoas com deficiência no processo: significa romper com o olhar convencional dos gestores e educar esse olhar para as necessidades das pessoas, com a intenção de extrair a potencialidade dos sujeitos frente aos limites da deficiência (BRUSTEIN; SERRANO, 2008).

A busca e a utilização de informações, ou seja, realizar a gestão da informação passou a ser considerada uma atividade essencial à sobrevivência das empresas, à medida em que estas perceberam sua grande importância como um recurso estratégico na organização (MORAES, FILHO 2006). Sendo assim, com profundo conhecimento dos direitos e das necessidades das pessoas com deficiência, o RH poderá envolver toda a empresa, dos gestores aos técnicos, passando pelos funcionários de limpeza e manutenção, até a mais alta direção da empresa, oferecendo dados e o suporte mais adequado, fazendo com que todos possam entender e reconhecer a diversidade humana como algo benéfico à companhia (SCHWARZ; HABER, 2009, p. 180).

Os autores Schwarz; Haber (2009) acrescentam que os gestores das empresas devem utilizar estratégias de comunicação para reverter a falta de conhecimento sobre as pessoas com diversos tipos de deficiência e as utilizar como importante instrumento de inclusão social. Ao multiplicar informações, criarão condições para que a sociedade perceba a capacidade de realização e produção, os potenciais de criação e a evolução das pessoas com deficiência e não enxergue apenas suas limitações.

1.1 PROBLEMA

Que elementos informacionais podem aproximar os polos contratantes-contratado para a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Desenvolver um modelo multicritério de requisitos informacionais para apoiar a aproximação entre os polos contratante-contratado para inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

1.2.2 Objetivos Específicos

Como objetivos específicos foram elencados:

- a) Identificar, na produção científica qualificada, elementos fundamentais no processo de contratação de pessoa com deficiência;
- b) Estruturar, na perspectiva do contratante e do contratado, as informações relevantes para contratação nos polos contratante-contratado;
- c) Desenvolver um modelo MCDA-C para o polo contratante e um modelo híbrido de aproximação, para o polo contratado;
- d) Gerar recomendações para inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho.

1.3 JUSTIFICATIVA

A dificuldade de diálogo entre as empresas e as pessoas com deficiência mostra que não basta apenas a obrigatoriedade de contratação pelo mero cumprimento da Lei de Cotas, mas que haja ações de aproximação, de esclarecimento das potencialidades das PCDs e mudança de mentalidade por parte do poder público e privado, incluído as universidades e organizações não governamentais. Dessa forma, esta pesquisa se justifica por disponibilizar informações em um modelo multicritério que poderão servir de elo de integração entre os decisores das empresas responsáveis pelas contratações de PCDs e pelos gestores das entidades de classe envolvidas no processo de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Justifica-se por deixar para as entidades de classe que desenvolvem o trabalho de reabilitação, capacitação e reinserção de PCDs uma ferramenta capaz de orientar os decisores a tomar as melhores decisões nas situações difíceis, conflituosas e onde existem interesses envolvidos de ambas as partes. Ainda, por deixar para as

empresas um modelo que apresenta um conjunto de requisitos informacionais, julgados importantes pelos decisores participantes da pesquisa, e que permitirá uma melhoria da comunicação com as entidades de classe, centros de formação profissionais especializados e consequentemente com as PCDs por meio da *internet*, redes sociais e outros meios de comunicação.

Outra justificativa aplica-se por disponibilizar para o governo uma alternativa para que as pessoas com deficiência que estão em casa recebendo benefícios de subsistência do Estado sejam absorvidas pelo mercado de trabalho e tenham direito a um suporte financeiro para se tornarem ativas na sociedade. Com isso, passará de beneficiada para contribuinte, como todo trabalhador.

Sobre a contribuição para empregabilidade e o desenvolvimento tecnológico do polo tecnológico, Florianópolis possui cerca de 600 empresas de software, hardware e serviços de tecnologia, as quais geram aproximadamente cinco mil empregos diretos. Além da quantidade, as empresas de tecnologia vêm se destacando em termos de qualidade, o que pode ser comprovado pelo fato de que em seis das 13 edições do Prêmio FINEP de Inovação, uma empresa de Florianópolis foi a vencedora. Nas últimas décadas, Florianópolis registrou uma renovação do seu perfil econômico. Sem grandes indústrias, a Capital catarinense encontrou no setor de tecnologia da informação e comunicação uma atividade econômica que se identificou com o perfil da cidade, respeitou os elementos naturais da Ilha e se tornou um importante componente para o desenvolvimento local. (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2016).

1.4 DELIMITAÇÕES

Esta pesquisa se delimitou em:

Inicialmente, realizar uma revisão sistêmica de literatura por meio da ferramenta *ProKnow-C* no período de 06 de outubro a 15 de dezembro de 2015 e o levantamento de literatura atinente ao tema no *Google Acadêmico* de março de 2015 a fevereiro de 2016.

Construir três modelos MCDA-C (multicritério de apoio à decisão construtivista). Primeiramente, um para uma empresa real do ramo de tecnologia de Florianópolis, que teve como meta a melhoria de contratação de pessoas com deficiência buscando identificar os limites e caminhos para que haja avanços nessa área. Um segundo modelo para uma entidade de classe também da cidade de Florianópolis - Santa

Catarina, que pretende melhorar os níveis de empregabilidade de seus alunos e um terceiro representando os dois polos.

Para o desenvolvimento desses modelos foram realizados estudos de campo, de caráter exploratório, qualitativo e quantitativo, com entrevistas com os decisores das organizações, além da contribuição de colaboradores com deficiência.

O primeiro modelo foi o da empresa de tecnologia, que por motivos de sigilo comercial será chamada de empresa XYZ. Tal decisão prende-se ao fato da empresa ter sofrido multas recentes pelo não cumprimento da Lei de cotas e pelo fato das informações disponibilizadas neste trabalho poderem vir a depor contra ela. Está localizada na região central da cidade de Florianópolis-SC, possui cerca de 1.500 colaboradores, tendo como meta a contratação de 75 colaboradores com algum tipo de deficiência, segundo o percentual de 5% da Lei de Cotas, sendo que em seus quadros havia à época apenas 15 colaboradores.

Com um programa de inserção de PCDs, criado em 2014, e em virtude de ser reconhecida na região em que atua, tanto por seu porte e importância estratégica para o desenvolvimento sócio territorial, quanto por contar com um programa com estratégia relativa à responsabilidade social, a empresa XYZ não apenas aceitou o convite como pôde contribuir efetivamente para a criação do modelo MCDA-C.

O período para a construção do primeiro modelo MCDA-C para a empresa de tecnologia XYZ foi de 26 de junho a 8 de outubro de 2015. Foram realizadas seis visitas na sede da empresa com o gestor encarregado do processo de seleção e contratação das PCDs. As entrevistas foram gravadas e auxiliaram na construção dos Elementos primários de Avaliação, os EPAs.

O segundo modelo foi construído na ACIC (Associação Catarinense de Integração do Cego), localizada no bairro Saco Grande, Florianópolis – SC, representando as PCDs. A ACIC tem por atribuição realizar um trabalho de reabilitação e inserção do cego no mercado de trabalho.

Realizadas de 03 de fevereiro a 28 de março de 2016, num total de quatro encontros, as entrevistas foram feitas com a representante da entidade encarregada de profissionalização. As entrevistas foram feitas na Associação Catarinense de Integração do Cego - ACIC, duraram em média uma hora e trinta minutos. Foram gravadas e, posteriormente, transcritas e analisadas com base no posicionamento do decisor.

Finalmente, foi possível construir o terceiro modelo que representa a posição da empresa e da entidade de classe, ou seja, o polo

contratante e o contratado. Esse modelo foi construído de 14 de maio a 15 de junho de 2016, utilizando a metodologia MCDA-C.

Esta pesquisa delimitou como instrumento de intervenção a metodologia MCDA-CA. A metodologia multicritério de apoio à decisão – construtivista (MCDA-C), adotada neste trabalho, segue a corrente de pensamento da escola europeia (*Multicriteria Decision Aid*), segundo a vertente construtivista. Adotar a perspectiva da MCDA-C significa acatar os seguintes entendimentos: i. um problema é configurado como tal se for assim percebido por alguém (tem um "dono"), resultando de uma situação percebida como necessitando de intervenção, suficientemente relevante e passível de solução (LANDRY, 1995); ii. o entendimento do problema pressupõe a noção de produção de conhecimento por meio da descoberta de como o sujeito valora o contexto em que o objeto se encontra; assim, levam-se em conta os sistemas de valores, convicções e objetivos dos envolvidos, o momento atual e o grau de entendimento do decisor sobre todo o contexto; e iii. o reconhecimento do fato de que "não existe apenas um conjunto de ferramentas adequado para esclarecer uma decisão nem existe uma única melhor maneira de fazer uso delas" (ROY, 1993, p. 194).

1.5 ADERÊNCIA DO PROJETO DE PESQUISA

Esta pesquisa se insere na linha 2 do PGCin, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Informação, Gestão e Tecnologia do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, que investiga os processos, ambientes, serviços, produtos e sistemas de gestão da informação e do conhecimento, por meio de abordagens interdisciplinares sobre o gerenciamento, produção, armazenamento, transmissão, acesso, segurança e avaliação de dados e informações existentes nos mais diversos meios, tendo em vista a sustentabilidade das organizações. Como suporte, aplica e desenvolve técnicas e tecnologias inteligentes e prospectivas.

Neste sentido, este trabalho está alinhado com a Ciência da Informação e com a linha dois, na medida em que propõe analisar: os requisitos informacionais utilizados por organizações da grande Florianópolis que buscam incluir em seus quadros pessoas com deficiência. Buscou-se na pesquisa investigar os processos de recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência, foi observado o comportamento profissional nos ambientes em que esses deficientes são incluídos, que tipo de serviços são realizados, quais os

produtos, sistemas de gestão da informação e do conhecimento são mais empregados.

Está fundamentada quando busca investigar conteúdos informacionais para disponibilizar dados para o segmento social e empresarial que vão fomentar ações de melhorias na prática profissional, ancorando-se inicialmente no conceito de Borko (1968), que faz referência à base da investigação de conteúdo informacional da Ciência da Informação que, além de outras questões não menos importantes, se preocupa com a acessibilidade da informação, apoiado na tecnologia de forma coerente, organizada e responsável para que atenda a todos os indivíduos.

Utiliza-se também da definição de Borko, (1968, p. 1) na qual menciona que:

A Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima. A Ciência da Informação está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação. Isto inclui a pesquisa sobre a representação da informação em ambos os sistemas, tanto naturais quanto artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, bem como o estudo do processamento e de técnicas aplicadas aos computadores e seus sistemas de programação.

Ampara-se no conceito de Saracevic, (1995, p. 1) ao dizer que:

A Ciência da Informação é um campo que voltado à pesquisa científica e à prática profissional e que trata dos problemas da comunicação dos conhecimentos e dos registros de conhecimentos na sociedade, no contexto de usos e necessidades das informações sociais, institucionais e/ou individuais.

E ainda busca aderência em um dos conceitos da Ciência da Informação, e talvez um dos mais utilizados, o de Shera e Cleveland (1977, p. 265), resultado da conferência do Instituto de Tecnologia da Geórgia, realizado respectivamente em outubro de 1961 e abril de 1962. Os autores definem Ciência da Informação como a:

Ciência que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo de informações, bem como os meios de tratamento da informação para otimizar a acessibilidade e a usabilidade. Os processos incluem a produção, difusão, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. O campo é de derivado ou relacionado com a matemática, lógica, linguística, psicologia, informática, pesquisas operacionais, artes gráficas, comunicação, biblioteconomia, gestão, e alguns outros campos.

Ainda de maneira mais ampla, pode-se chamar a atenção para a questão do que um cientista da informação faz? Borko (1968) responde dizendo que os cientistas da informação podem trabalhar como pesquisadores, educadores ou especialistas no campo da Ciência da Informação; isto é, eles podem fazer pesquisa direcionando o desenvolvimento de novas técnicas de manipulação da informação; podem ensinar Ciência da Informação; e podem aplicar as teorias e as técnicas da Ciência da Informação para criar, modificar e melhorar sistemas de manipulação da informação.

Na opinião de Freire (2001), o papel do profissional da Ciência da Informação, perante comunidades que experimentam diversas formas de exclusão, é disseminar a informação ao delinear um caminho para a inclusão social. Aguiar (2007) afirma que a incidência do conhecimento científico na vida social não é nova. Trata-se de um processo que emergiu com o iluminismo, atravessou a modernidade e chegou até nós.

O profissional da informação deve saber o seu papel transformador dentro de sua unidade de informação e comunidade usuária, reconhecendo as diversidades funcionais de seu público; sendo responsável pelo trabalho de sensibilização contínuo e projetos por meio dos quais capacite sua equipe e promova para todos o conhecimento suficiente para lidar com as questões das deficiências e diferenças, sendo flexível e atendendo as necessidades de mudança, estando preparado e apto para o uso e implantação de tecnologias assistivas; e,

principalmente, esteja apto para lutar e exigir que a sua instituição atenda aos dispositivos legais, promova a equiparação de oportunidades, a interação entre pessoas com e sem deficiências, tornando a inclusão e a acessibilidade uma responsabilidade social sua, de cada um e de todos coletivamente (ALVES; VINGENTIM, 2013).

Na visão de Sanches; Rio (2010) a ação do profissional da informação, por meio da mediação da informação, é um dos meios de promover um melhor acesso à informação, preservando a autonomia das pessoas com deficiência, dignidade e respeito às diferenças e assim proporcionar igualdade de oportunidades a este público.

Freire (2006) argumenta que a informação sempre foi relevante para o desenvolvimento da sociedade humana, mas que em nossos dias ganhou um novo destaque. E não somente pelo seu alto grau de importância e penetrabilidade em todos os setores da sociedade, especialmente no campo científico, mas como necessidade presente em todos os aspectos da atividade humana.

Na opinião de Takahashi, (2000) o advento da Sociedade da Informação é o fundamento de novas formas de organização e de produção em escala mundial, redefinindo a inserção dos países na sociedade internacional e no sistema econômico mundial. Tem também, como consequência, o surgimento de novas demandas dirigidas ao Poder Público no que diz respeito ao seu próprio funcionamento. A criação e manutenção de serviços equitativos e universais de atendimento ao cidadão contam entre as iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo, cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humanas, ética e econômica. A chamada “alfabetização digital” é elemento-chave nesse quadro.

Para Aguiar, (2007):

Vivemos o apogeu da modernização cuja característica principal, para além da complexidade inerente à sociedade moderna, reside na inovação tecnológica como critério para medir o desenvolvimento social e o progresso técnico. Vale dizer, a sociedade do conhecimento é a forma contemporânea de explicitação e realização da sociedade fundada na ideia de progresso.

Desde os primórdios da Ciência da Informação, a noção de

eficácia, (por exemplo, a comunicação eficaz do conhecimento, o acesso eficiente aos recursos informacionais, a relevância e utilidade da informação, a qualidade da informação), tem sido uma preocupação central. Os critérios de eficácia foram e continuam, claramente, sendo derivados da perspectiva humana ou de considerações do comportamento informativo, mais do que de perspectivas ou critérios tecnológicos (SARACEVIC, 1996, p. 60, grifo do autor). Para ele:

O problema proposto pela CI "a tarefa massiva de tornar mais acessível um acervo crescente de conhecimento", assim como todos os problemas mais específicos que se seguiram, estão ainda à nossa volta e estarão aí com ou sem a CI. A questão de se aplicar a tecnologia da informação na solução dos problemas informacionais continua e continuará com ou sem a CI. A evolução da ecologia informacional pode se processar com ou sem a CI. Existindo ou não um campo organizado chamado CI, os problemas não terminarão. Os problemas estão aí, independentemente de sua rotulação. As razões sociais para sua colocação são evidentes e urgentes. A questão é, então, quem vai direcioná-los, como e onde.

Ser espaço da convivência do diverso, como afirma Araújo (2014), tem feito da Ciência da Informação um campo com muita criatividade para a formulação de novos conceitos, muita agilidade para a compreensão de novos fenômenos e o desenho de novos âmbitos de pesquisa, além de fôlego para dialogar com as mais distintas áreas disciplinares. Esse é o saldo destes primeiros 45 anos de vida e o contributo deixado para os próximos anos.

O conhecimento para Le Coadic (2004) acontece quando obtemos uma informação a respeito de um determinado assunto, em um determinado momento, sobre algo que não se sabia ou não se conhecia no que Le Coadic (2004, p. 8) chama de “estado anômalo de conhecimento”. Devido a esse estado anômalo, procura-se obter uma informação que corrigirá essa anomalia. Para Tarapanoff (2006, p. 19), construir uma sociedade na qual todos possam criar, acessar, utilizar e compartilhar informação e conhecimento é o desafio que se impõe a todas as nações e corporações no mundo atual, intensamente baseado em tecnologias da informação e do conhecimento, no qual os ativos

intangíveis adquirem importância crescente.

A necessidade do desenvolvimento de uma infraestrutura nacional de tecnologia de informação, segundo Barreto (2002), procura refletir sobre o conteúdo da informação, as aplicações desta rede e como os significados associados a estes conteúdos poderão ser repassados à sociedade, criando uma relação de informação, conhecimento e desenvolvimento humano. O ambiente humano é fundamental para se estabelecer o processo de comunicação entre emissor e receptor da informação, sem ele não seria possível a existência e atuação dos agentes de informação (FREIRE, 2006).

A Sociedade da Informação, pautada pelas exigências das tecnologias da informação e da comunicação, conforme conceitua Barreto (2003, p. 2):

É o espaço em que se torna universal o acesso aos conteúdos de informação dos estoques de documentos para todos os habitantes de uma realidade. Esta condição só se realiza quando os possíveis beneficiários deste contexto informacional podem elaborar exata informação, em proveito próprio e para o seu desenvolvimento da realidade, onde partilham sua odisseia individual de cidadania.

Este novo cenário de espaços desterritorializados privilegiará, ainda, parcerias e trabalhos cooperativos, associações nacionais e supranacionais. O profissional da informação, quando executando suas práticas como sua pesquisa, pensa na fundamentação e explanação da área; este é um profissional em contínua e constante mutação, precisando sempre e continuamente de novos conhecimentos (BARRETO, 2002).

A direção para a qual é preciso avançar, conforme as palavras de Barreto (2002):

Assim é nossa crença que o destino final, o objetivo do trabalho com a informação é promover o desenvolvimento do indivíduo de seu grupo e da sociedade. Entendemos por desenvolvimento de uma forma ampla, como um acréscimo de bem-estar, um novo estágio de qualidade de convivência, alcançado por meio da informação. A ação social maior é fazer a luz

brilhar para cada ser humano por meio da informação como mediadora do conhecimento, a luz nos homens. Agostinho, o Santo na sua conversão clamava: “de que adianta esta luz Senhor, se ela não brilha em mim”.

Para a diretora da OPAS/OMS, em seu discurso de posse do primeiro mandato, “[...] este será o século das redes, da conectividade e da interdependência que nos permitirá superar as barreiras do tempo e que abrirá possibilidades inimagináveis à humanidade. Se estimularmos essas redes para que multipliquem exponencialmente o capital social disponível e para que se vinculem às pessoas e às instituições em uma grande malha de suporte e inclusão de todos os habitantes do continente, teremos dado um passo fundamental para que fluam o conhecimento e a experiência em novas modalidades de intercâmbio e de cooperação técnica para o desenvolvimento humano sustentável” (MOIA; SANTOS; MENDONÇA, 2009).

Diante dessas questões, pode-se concluir que o tema da pesquisa está aderido à Ciência da Informação e linha dois Informação, Gestão e Tecnologia, pois está amparada por conceitos dos mais renomados autores da área seguindo fielmente o que prescreve a definição e o que se põe ao Cientista da Informação.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este projeto está dividido em cinco seções: a primeira é composta pela introdução, na qual foi contextualizado sobre a Ciência da Informação e a inclusão de pessoas deficientes no mercado de trabalho, a pergunta da pesquisa, os objetivos, justificativa, adequação do tema, delimitação e estrutura do projeto. A segunda seção versa sobre a metodologia. A terceira seção sobre o referencial teórico, abordando os temas: gestão da informação e os requisitos informacionais e o recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência: uma análise bibliográfica. A quarta seção aborda os resultados obtidos e a quinta seção apresenta as considerações finais e recomendações para futuros estudos.

2 METODOLOGIA

Esta seção divide-se em três subseções: procedimentos metodológicos, *ProKnow-C* e, a metodologia MCDA-C.

2.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção são explicitados os cinco passos que delinearam os procedimentos metodológicos.

2.1.1 A definição do objeto investigado

A definição do objeto investigado fundamentou-se na questão da assimetria de informação entre as empresas que buscam pessoas com deficiência para preencherem suas vagas e os candidatos às vagas. Essa dificuldade pode ser observada na literatura analisada e por meio de relatos obtidos por responsáveis pelas entidades de classe da Grande Florianópolis e também nas empresas visitadas.

Depois de definido o objeto de estudo, pode-se definir os objetivos que delinearam os demais passos juntamente com a formulação do problema que orientou todo o processo do estudo, conforme seguem descritos:

- a) identificar na produção científica qualificada elementos fundamentais no processo de contratação de pessoa com deficiência;
- b) estruturar, na perspectiva do contratante e do contratado, as informações relevantes para contratação nos polos contratante-contratado;
- c) desenvolver um modelo MCDA-C para o polo contratante em um modelo híbrido de aproximação para o polo contratado;
- d) gerar recomendações para inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho

As questões levantadas possibilitaram limitar a pesquisa em três fases descritas a seguir.

A primeira fase deste trabalho foi uma pesquisa bibliográfica que teve como principal objetivo buscar na revisão de literatura subsídios teóricos e práticos. A pesquisa se desenvolveu durante o decorrer do ano de 2015, fazendo buscas em trabalhos apresentados no Brasil e no exterior, nas bases de dados nacionais e internacionais por meio da Internet, utilizando o navegador da *Google* com o apoio da VPN da UFSC, analisando teses, dissertações, artigos e livros que abordam o tema. Foi realizada também uma pesquisa internacional no período de

08 de outubro a 15 de dezembro de 2015, utilizando como ferramenta o programa *ProKnow-C*. Segundo Fonseca (2002, p. 32):

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Para Gil (2007, p. 44), os exemplos mais característicos desse tipo de pesquisa são sobre investigações, sobre ideologias ou aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema.

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica para GIL (2007, p. 45) reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem torna-se particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço. Por exemplo, seria impossível a um pesquisador percorrer todo o território brasileiro em busca de dados sobre população ou renda per capita; todavia, se tem à sua disposição uma bibliografia adequada, não terá maiores obstáculos para contar com as informações requeridas.

A segunda fase, de natureza exploratória, buscou a via empírica de levantamento de dados para dar sustentação às questões levantadas anteriormente. Por meio desses dados foram evidenciados aspectos indispensáveis na construção de indicadores que puderam culminar na melhoria do processo de gestão das empresas envolvidas e serem estendidas para as demais organizações de Florianópolis.

A pesquisa exploratória tem por finalidade proporcionar maior familiaridade com o problema (explicitá-lo). Pode envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado. Geralmente, assume a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Como qualquer exploração, a pesquisa exploratória depende da intuição do explorador (neste caso, da intuição

do pesquisador). Por ser um tipo de pesquisa muito específica, quase sempre ela assume a forma de um estudo de caso (GIL, 2008).

A terceira fase possui caráter analítico e conclusivo e buscou analisar os dados obtidos e com eles construir um portfólio eletrônico.

2.1.2 Delimitação da amostra

O estudo foi aplicado numa empresa de tecnologia desenvolvedora de softwares de Florianópolis, que participa de um programa para recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência (PCDs), pois atende melhor os requisitos a serem analisados, haja vista se tratar de uma organização que utiliza requisitos informacionais em suas divulgações de vagas para PCDs, mantém relação com entidades de classe, possuem experiência no processo de contratação desses profissionais e demonstra preocupação na inclusão e no cumprimento da Lei de cotas. Desta forma, esta empresa foi selecionada de modo intencional. A segunda parte da pesquisa foi desenvolvida na Associação Catarinense para Integração dos cegos (ACIC), uma entidade de classe responsável pela reabilitação, capacitação e reintegração do cego na sociedade e no mercado de trabalho, conforme segue abaixo:

a) Empresa de Tecnologia XYZ – Pesquisa realizada de 26 de junho a 03 de outubro de 2015, com modelo concluído, entregue em 08 de outubro de 2015;

b) Associação Catarinense de Integração do Cego ACIC - Início em 03 de fevereiro e entregue em 28 de março de 2016.

2.1.3 Instrumentos de coleta de dados

Para esse levantamento de dados recomendou-se, num primeiro momento, que fosse feito uma pesquisa bibliográfica. No segundo momento, o pesquisador realizou uma observação dos fatos ou fenômenos para que ele obtivesse maiores informações e, em um terceiro momento da pesquisa o objetivo do pesquisador foi conseguir informações ou coletar dados por meio de entrevistas que não seriam possíveis somente por meio da pesquisa bibliográfica e da observação. A entrevista é uma das técnicas mais utilizadas por pesquisadores para a coleta de dados (BRITO JUNIOR; FERES JUNIOR, 2011).

As entrevistas foram realizadas quantas vezes se fizeram necessárias, conforme preconiza a utilização da ferramenta MCDA-C, pois as informações são coletadas junto ao agente decisor, por meio de

perguntas relacionadas ao problema que será levantado pela empresa. Tem o caráter construtivista porque os dados são construídos em etapas.

Um *checklist* constante do apêndice “E” foi elaborado para auxiliar a condução da entrevista, sendo que cada caso foi tratado de forma personalizada (seguindo o entendimento do decisor). Ressalta-se que o pesquisador deve ter conhecimento prévio sobre o assunto a ser abordado, pois será o entrevistador e o coautor dos Elementos Primários de Avaliação (EPAs).

A fundamentação teórica na Ciência da Informação lança mão dos conceitos relacionados à prática profissional, utilização e o tratamento da informação, conforme cita Saracevic (1995, p. 11):

A Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e a prática profissional que trata de problemas da efetiva comunicação do conhecimento e seus registros entre seres humanos, no contexto de sua utilização social, institucional, e ou individual e das necessidades informacionais. No tratamento, estas questões de interesse particular, procura-se levar o máximo possível de vantagem sobre as modernas tecnologias de informação.

2.1.4 A construção do portfólio bibliográfico

O portfólio *online* é a melhor e mais rápida maneira de mostrar seus trabalhos para futuros clientes ou empregadores. Montar um portfólio deve ser um processo cuidadosamente elaborado, no qual tudo é milimetricamente pensado: como usar as palavras, a apresentação de suas fotografias, até mesmo o estilo de seu cartão de visitas. Tudo para transmitir a melhor mensagem possível (CALDEIRA, 2012).

Para isso foi criado, em 21 de maio de 2016, uma *site* denominado <http://ideiasinclusivas.com.br/>, que se encontra *online*, no qual as informações obtidas por meio desta pesquisa estão disponibilizadas em forma de portfólio. A divulgação deste *site* já está em curso com *links* no *Facebook* e no *Twitter*.

2.2 INSTRUMENTOS DE INTERVENÇÃO

Os instrumentos de intervenção para essa pesquisa foram *o ProKnow-C*, *o MCDA-C* (multicritério de apoio a decisão - construtivista) e os *softwares* acessórios *MacBeth*, *HIVIEW3*,

2.2.1 O *ProKnow-C*

Foram utilizadas nesta pesquisa as ferramentas *ProKnow-C*, o MCDA-C, o *software MacBeth* e o *software Hiview3*, sendo todos partes necessárias para o fiel cumprimento das fases da ferramenta MCDA-C. A metodologia MCDA-c requer a execução das diversas fases e para isso serão necessários os *softwares* citados. O *ProKnow* terá o apoio do *Endnote* para hospedagem dos títulos dos artigos. O MCDA-c terá o apoio do *MacBeth* para cálculo quantitativo e do *Hiview3* para a análise de sensibilidade.

O processo *ProKnow-C* se constitui em uma metodologia de construção do conhecimento, estruturada em quatro etapas: 1) seleção do portfólio bibliográfico, que proporcionará a revisão de literatura; 2) análise bibliométrica do portfólio bibliográfico; 3) análise sistêmica do portfólio bibliográfico; 4) elaboração dos objetivos de pesquisa (AFONSO et al., 2011).

O *Knowledge Development Process – Constructivis ProKnow-C* teve sua origem em 2009 e se consolidou a partir de 2010, quando surgiram as primeiras publicações no formato recente (CHAVES et al., 2013).

O *ProKnow-C*, selecionado para orientar os pesquisadores e alcançar o objetivo delineado, foi concebido pelo professor pesquisador Leonardo Ensslin, no LabMCDA da Universidade Federal de Santa Catarina, em 2005, passando por constantes aperfeiçoamentos quando, em 2011, recebeu a denominação que o presente trabalho utiliza. O objetivo principal do *ProKnow-C* é construir conhecimento para o pesquisador que o operacionaliza, a partir de seus interesses e delimitações, segundo uma visão construtivista (VALMORBIDA; ENSSLIN, 2015).

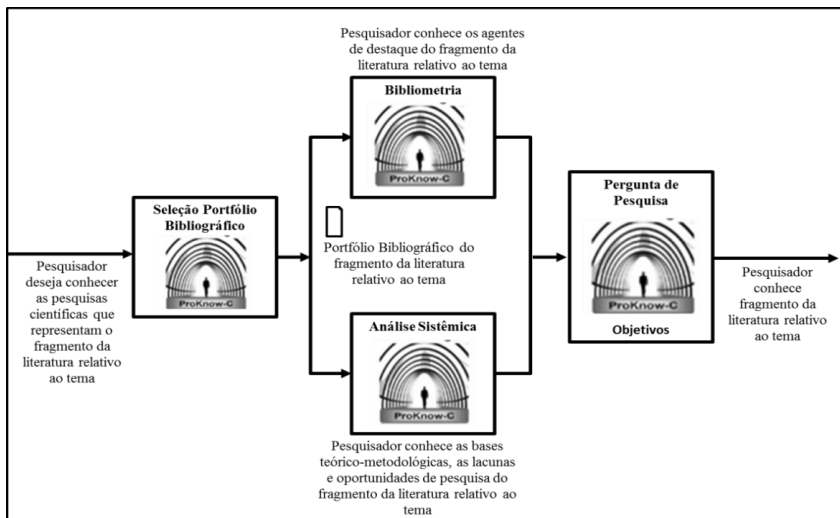
Para verificar a precisão do resultado geral e de cada etapa, este estudo fez uso de um “*member checking*” (p. 226) e de um “auditor externo” (p. 227), dentre as estratégias de validade proposta por Creswell (2010). As pesquisas informadas pela abordagem qualitativa necessitam verificar a validade e a confiabilidade dos resultados e procedimentos. Argumenta-se que a confiabilidade do estudo é alcançada pelos pesquisadores devido ao desenvolvimento do processo “código de validade cruzada” (p. 219), em que dois dos pesquisadores deste estudo, individualmente, sugeriram palavras-chave para representar os eixos de pesquisa e, em momento posterior, em conjunto,

analisaram e selecionaram aqueles que representam o pretendido. Adicionalmente, procedeu-se à apresentação detalhada dos procedimentos metodológicos para que os leitores e pesquisadores interessados em replicar o processo possam fazê-lo (CRESWELL, 2010).

Quanto à natureza, a pesquisa classifica-se como teórico-ilustrativa: teórica, uma vez que analisa e critica os artigos sobre o fragmento da literatura referente à Avaliação de Desempenho dos requisitos informacionais das empresas que buscam recrutar, selecionar e contratar pessoas com deficiência, de tal maneira que novas perspectivas para evolução da área são geradas; e ilustrativa porque demonstra, passo a passo, como operacionalizar o instrumento *ProKnow-C* (ALAVI; CARLSON, 1992).

Nos últimos anos vários estudos (DUTRA et al., 2015; ENSSLIN et al., 2014; SILVA et al., 2014; ENSSLIN, ENSSLIN; PINTO, 2013; ENSSLIN et al., 2013; TASCA et al., 2010), nas mais diversas áreas, têm utilizado o *ProKnow-C* para: (i) identificar um Portfólio Bibliográfico (PB) relevante sobre o tema de interesse do pesquisador; (ii) identificar as características dos estudos da área de conhecimento investigada; (iii) proceder a uma análise crítica desse PB, a partir da afiliação teórica selecionada pelo pesquisador; e (iv) identificar lacunas na literatura que permitam a formulação de uma pergunta/linha de pesquisa científica para futuros trabalhos. Para alcance destes propósitos, o *ProKnow-C* é operacionalizado em quatro etapas, conforme a Figura 1.

Figura 1 - Fluxograma das etapas do Knowledge Development Process – Constructivist



Fonte: Adaptado de Ensslin et al. (2010) e Valmorbidia e Ensslin (2015).

Nos procedimentos para coleta de dados, para a Seleção do Portfólio Bibliográfico é necessária a formação de um portfólio de artigos; os pesquisadores reúnem vários artigos relacionados ao tema da pesquisa, alinhada de acordo com a sua percepção e com as delimitações impostas. Três fases são executadas: (a) a seleção dos artigos nas bases de dados que compõem o Banco de Artigos Bruto; (b) a filtragem dos artigos selecionados com base no alinhamento da pesquisa; e, (c) o teste de representatividade do portfólio bibliográfico. O produto final dessa etapa é um conjunto de artigos que os pesquisadores consideram relevantes, alinhado com a sua pesquisa, o Portfólio Bibliográfico (PB).

Inicialmente procede-se a seleção do banco de dados bruto que envolve a definição dos eixos de pesquisa, das palavras-chave, das bases de dados e a busca dos artigos. Os eixos de pesquisa foram: Eixo 1 - Avaliação de Desempenho, Eixo 2 - Recrutamento, Seleção e Contratação. Assim, definiram-se as seguintes palavras-chave: para o Eixo 1, que diz respeito à avaliação de desempenho, foram utilizadas como palavras-chave: *Performance measurement*, *Performance assessment* e *Performance evaluation* e, no Eixo 2, as palavras-chave relacionadas ao tema foram: *Recruitment*, *Selection* e *Hiring*. Ressalta-se que inicialmente incluiu-se a palavra *disability*, sendo inviável o seu acréscimo por não haver retornado artigos, os quais eram os alvos da pesquisa.

Quanto às bases de dados, foram selecionadas as seguintes: *Scopus*; *ProQuest*; *Science Direct*; *EBSCO* e *Wiley e Web of Science*.

Após a definição das palavras-chave e das bases de dados, foi realizada, nos dias 07 a 09 de outubro de 2015, a busca dos artigos nessas bases com delimitação temporal entre os anos de 2005 a 2015. A busca da Base de dados se deu a partir do ano de 2005, para cobrir uma década de publicações e procurar cobrir o período de evolução do *ProKnow-C*.

2.2.2 A ferramenta MCDA-C

A metodologia MCDA-C (multicritério de apoio à decisão construtivista) consiste em um conjunto de métodos e técnicas para auxiliar ou apoiar pessoas e organizações a tomarem decisões, sob a influência da multiplicidade de critérios. A aplicação de qualquer método de análise multicritério pressupõe a necessidade de especificação anterior, dos objetivos pretendidos pelo decisor, quando da comparação de alternativas (BANA E COSTA, 1992).

A MCDA-C encontra suas mais remotas origens há mais de dois séculos. Lacerda, Ensslin e Ensslin (2009). Contudo, sua consolidação como instrumento científico de gestão ocorre somente a partir da década de 1980, com os trabalhos de Roy e Vanderpooten (1996) e Landry (1995) ao definir os limites da objetividade para os processos de apoio à decisão.

A MCDA-C surge como uma ramificação da MCDA tradicional para apoiar os decisores em contextos complexos, conflituosos e incertos. Complexos por envolverem múltiplas variáveis qualitativas e quantitativas, parcialmente ou não explicitadas. Conflituosos por envolverem múltiplos atores com interesses não necessariamente alinhados e/ou com preocupações distintas do decisor que não tem interesse de confrontá-los, mesmo reconhecendo que estes estarão disputando os escassos recursos. Incertos por requererem o conhecimento de informações qualitativas e quantitativas que os decisores reconhecem não saber quais são, mas que desejam desenvolver este conhecimento para poder tomar decisões conscientes, fundamentadas e segundo seus valores e preferências (ZIMMERMANN, 2000).

Optou-se por utilizar essa metodologia por sua capacidade de encapsular as percepções dos gestores das empresas analisadas, de proporcionar condições de mensurar tais elementos e de oferecer sugestões para melhorias, Ensslin et al. (2008) e, deve-se ao fato de ela partir da hipótese de que o gerenciamento é um processo contínuo materializado por meio de decisões para a implementação de ações de melhoria e ser um processo social que envolve indivíduos, valores,

percepções, assim como relações de poder entre eles (ENSSLIN; MONTIBELLER; NORONHA, 2001).

A metodologia aborda três fases principais: (i) fase da estruturação; (ii) fase da avaliação; e (iii) fase da elaboração de recomendações (DUTRA, 1998; ENSSLIN; DUTRA; ENSSLIN, 2000; ENSSLIN et al., 2013; LONGARAY; ENSSLIN, 2015; VALMORBIDA et al., 2015).

Reconhecidamente, a estruturação é a parte mais importante da metodologia por ser seu grande diferencial e por demonstrar o contexto no qual o problema se encontra inserido, segundo a percepção do decisor em um primeiro momento e, em seguida, expor a ampliação do conhecimento e de seus critérios (ENSSLIN et al., 2013).

A fase de estruturação inicia-se pela contextualização que tem por objetivo identificar o contexto decisório em que são apresentados os atores, ou seja, aqueles que participam, direta ou indiretamente do processo que realiza a gestão (BORTOLUZZI; ENSSLIN; ENSSLIN, 2013). Para tanto, são definidos os atores do contexto, o rótulo que expressa o objetivo do modelo e a identificação, organização e mensuração dos aspectos críticos que, na visão do decisor, melhor expressem seus valores e preferências (ENSSLIN et al., 2013).

A Fase de Avaliação é composta pela realização das seguintes etapas: construção das Funções de Valor de cada Ponto de Vista Elementar (PVE); determinação das Taxas de Substituição; e realização da Avaliação Global e Perfil de Impacto do *status quo* (BORTOLUZZI; ENSSLIN; ENSSLIN, 2013).

Na Fase de Avaliação, conforme Bana e Costa e Vansnick (1997), propõe-se em primeiro lugar, determinar as escalas cardinais, por meio da construção de funções de valor para os descritores. Para realização e auxílio deste processo, foi utilizado o *Software MacBeth*. Assim, Bana e Costa e Silva (1994) afirmam que são definidos níveis de referência para cada descritor, também descritos como níveis âncora (Bom e Neutro).

Tendo concluído o modelo global, com a pontuação de escalas cardinais, taxas de compensação dos critérios e a definição do desempenho atual, Lacerda (2012) afirma que o decisor pode identificar numericamente os pontos fortes e fracos das alternativas que estão sendo avaliadas, permitindo visualizar de forma holística o modelo.

A análise de sensibilidade é utilizada em alguns casos, quando se pretende analisar de que forma o desempenho das alternativas pode alterar o desempenho global do modelo, em se tratando de mudanças nas taxas de compensação dos critérios. De acordo com Lacerda (2012)

e Azevedo et al. (2013), a análise de sensibilidade serve para verificação dessas alterações no modelo, pesquisado como a pontuação global se altera em razão da variação de impactos e parâmetros dos critérios.

A Fase de Recomendação na metodologia MCDA-C tem por função servir de apoio ao decisor para ajudá-lo a identificar formas para melhorar o desempenho do objeto que está sendo avaliado, assim como entender as consequências destas ações nos objetivos estratégicos do decisor, caso venham a ser implementadas. Como se pode observar, esta etapa não possui um caráter prescritivo para informar o que fazer, mas sim um caráter de apoio para ajudar a construir ações e compreender suas consequências (ENSSLIN et al., 2010).

Ainda sobre a escolha desta ferramenta, justifica-se em termos de contribuições teóricas e gerenciais que ela pretende oferecer (ENSSLIN et al., 2011). Com relação às contribuições teóricas, objetiva oferecer a uma empresa específica um modelo estruturado para identificar os aspectos positivos e os aspectos negativos, julgados pelo decisor, que irão orientá-lo no aperfeiçoamento do programa de contratação de pessoas com deficiência; e gerenciais quando oferece um instrumento capaz de orientar o decisor quanto às linhas de ações que poderão ser tomadas, conforme critérios e valores e também as consequências de suas decisões.

A utilização da metodologia MCDA-C, nesta pesquisa, teve como meta principal estruturar os dados extraídos da produção científica qualificada, para a construção de um modelo de requisitos informacionais para apoiar a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho da Grande Florianópolis. Para isso, inicialmente foi necessária à construção de dois modelos específicos: um para a empresa XYZ (polo contratante) e outro para a Associação Catarinense de Integração do Cego ACIC, organização que representa os deficientes (polo contratado) e a entrega dos modelos aos seus decisores.

No próximo passo, as informações disponibilizadas pelos modelos construídos foram analisadas e comparadas entre si podendo, ainda nesta fase, surgir elementos que puderam gerar novos requisitos informacionais. Finalmente, partiu-se para a construção do modelo final proposto por esta pesquisa, o modelo de empregabilidade de Florianópolis com requisitos multicritério estruturado.

O enquadramento metodológico da pesquisa foi apresentado sob seis enfoques: natureza do objetivo; natureza da pesquisa; lógica da pesquisa; coleta de dados; abordagem do problema; resultados; e instrumento de intervenção.

A natureza do objetivo é exploratória, pois busca aprofundar o conhecimento sobre as variáveis que impactam no desempenho das organizações em relação aos aspectos que as empresas devem considerar em seu processo de divulgação de vagas para pessoas com deficiência (GIL, 1999). A natureza deste trabalho revela um estudo prático, uma vez que se baseia em estudos de casos, o qual permite uma investigação que preserva as características das organizações envolvidas (YIN, 2005).

Com relação à lógica da pesquisa, este trabalho é classificado como estudo indutivo, devido ao fato de que não se tem noção inicial sobre a resposta da pesquisa, tornando-se necessário buscá-la (INDÍCIBUS, 2004).

No que concerne à coleta de dados, este trabalho será realizado com base em pesquisa de dados primários porque foram obtidos diretamente em campo; aquele em que o pesquisador teve uma relação direta com o fato analisado, por meio de entrevista, e secundários porque o pesquisador não teve uma relação direta com o fato, senão por meio de algum elemento intermediário; ou seja, obtidos, por exemplo, de obras bibliográficas ou de relatórios de pesquisas anteriores sobre o tema (RICHARDSON et al., 2007).

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa é definida como qualitativa, na identificação dos Elementos Primários de Avaliação, na identificação e organização dos aspectos relevantes a serem divulgados e nas recomendações, pois descrevem a complexidade de determinado problema, sendo necessário compreender e classificar os processos dinâmicos vividos nos grupos, contribuindo no processo de mudança e possibilitando o entendimento das mais variadas particularidades dos indivíduos (DIEHL, 2004); quantitativa ao construir escalas ordinais e cardinais, na avaliação global e perfil de impacto do *status quo*; esta abordagem caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas (RICHARDSON, 1989).

Com relação aos resultados obtidos, a pesquisa se classifica como aplicada, pois objetiva gerar conhecimento para aplicação de seus resultados, com o objetivo de “contribuir para fins práticos, visando à solução mais ou menos imediata do problema encontrado na realidade”. (BARROS; LEHFELD, 2000, p. 78).

Sobre a validação do MCDA-C, Mello et al. (2004) dizem que não existem modelos universais de validade que possam ser usados para qualquer tipo de trabalhos de PO (Pesquisa Operacional). - Os objetivos perseguidos e o próprio processo de construção do modelo são

fundamentais na determinação do tipo de validade: deve-se falar de um processo de construção/validação de modelos, na interação entre os decisores e o facilitador. - Assim, mais do que a atenção a normas externas, deve ser destacado o papel dos atores (particularmente o facilitador) na construção da validade do modelo.

Nesse sentido, resulta útil promover uma atitude de vigilância epistemológica, tal como definida na seção 3. - O anterior não supõe uma visão puramente interna ao processo, já que a validação finalmente deve ser julgada no âmbito da comunidade científica, em termos da adequação e coerência das hipóteses, os instrumentos, assim como os conhecimentos produzidos, com os objetivos perseguidos. - A verificação da aderência do modelo aos fundamentos perseguidos pela PO MCDA-C requer, ademais, que seja testada a validade do trabalho no âmbito científico, o teste de outras duas dimensões: que seja aceita pelo mercado a eficiência (relação resultado/recursos utilizados) e que os clientes legitimem os procedimentos e resultados (MELLO et al., 2004).

2.2.3 Os *softwares* acessórios *MacBeth*, *HIVIEW3*, *EndNote®X7* e *Zotero*

Serão usados para auxiliar no processo de avaliação e análise de sensibilidade dois *softwares*: o *MacBeth* e *HIVIEW3*, respectivamente:

Para Bana e Costa e Vansnick (1997), o *MacBeth* é um *software* de abordagem interativa que requer apenas julgamentos qualitativos sobre diferenças para ajudar um tomador de decisão ou de um grupo de aconselhamento a quantificar a atratividade relativa das opções. Ele emprega um procedimento inicial interativo, de questionamento que compara dois elementos de cada vez, solicitando apenas um julgamento, de preferência qualitativo.

A partir dos julgamentos do avaliador e utilizando as funcionalidades do *software*, uma escala de pontuações em cada critério e pesos relativos para os critérios são gradualmente sugeridos e discutidos. Em seguida, uma opção respectiva no conjunto de todos os critérios.

Diversas análises de sensibilidade e de robustez dos resultados do modelo, assim construído, permitirão compreender o problema em profundidade, de ajustar o modelo e de formar convicções sobre as prioridades a estabelecer.

O *software Hiview3* é uma ferramenta de modelagem de decisão baseada em PC, que suporta a apreciação e avaliação de opções. Para a

Catalyze (2015) é igualmente eficaz para a tomada de decisão em grupo, tais como conferências e para as decisões individuais. Com uma série de características definidas pelo usuário, o *Hiview3* pode ser configurado para atender uma variedade de áreas que possuam algum problema, apoiando seus objetivos de negócios específicos. O *Hiview3* permite aos usuários tomar decisões eficazes em áreas como Projetos de Capital, Política Ambiental, estratégia de seleção, solução de problemas e recursos orçamentários.

O *Software EndNote X7* possui as ferramentas necessárias para organizar e gerenciar referências, para importar, organizar e anotar PDFs e também para atualizar referências. O *EndNote X7* facilita o gerenciamento PDF, adiciona ferramentas de formatação e baseia-se na capacidade de sincronização *EndNote*.

As principais características estão em fornecer um *plug-in* para adicionar citações e listas de referência de slides do *Microsoft PowerPoint* (somente para *Windows*); ‘Subtítulo’, opção bibliográfica para maior controle e flexibilidade com o sistema patenteado *Cite While You Write TM*, *plug-in* para o *Microsoft Word*; Sincronização em segundo plano para que seu trabalho seja continuamente salvo, esteja disponível *online* e acessível por meio de seu *iPad*; Importação PDF aprimorada; Novas opções para organizar seus materiais de pesquisa utilizando novos tipos de referências, tais como: Entrevista, *Podcast*, Papel Conferência e Imprensa; Refinamentos na interface do usuário para melhor dinamizar os fluxos de trabalho importantes; Opções expandidas para formatar com mais de 5.000 estilos referência bibliográfica (REUTERS, 2015).

O *Software Zotero* é a uma ferramenta de pesquisa que detecta automaticamente o conteúdo no navegador Rozenzueig (2015). Recolhe todas as pesquisas em uma única interface pesquisável, adiciona PDFs, imagens, arquivos de áudio e vídeo instantâneos de páginas da web. Indexa automaticamente o conteúdo de texto completo em biblioteca, permitindo encontrar exatamente o que se está procurando com apenas algumas teclas.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção constitui-se de três subseções: a primeira os requisitos informacionais nas empresas; a segunda trata sobre o recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência: uma análise bibliográfica e a terceira trata da pessoa com deficiência.

3.1 OS REQUISITOS INFORMACIONAIS NAS EMPRESAS

O objetivo desta seção é evidenciar a importância dos requisitos informacionais dentro das empresas, a necessidade da usabilidade da informação, a gestão estratégica e a orientação para os gestores nas tomadas de decisão.

A importância da informação dentro das organizações aumenta de acordo com o crescimento da complexidade da sociedade e das organizações. Em todos os níveis organizacionais (operacional, tático e estratégico) a informação é um recurso fundamental. A forma com que a informação é trabalhada, de acordo com o nível organizacional em que irá circular, deve ser observada sob o risco de no momento em que o usuário estiver envolvido em determinado processo decisório ser-lhe fornecido apenas “ruído” (FREITAS; KLADIS, 1995).

Segundo Lima (2003, p. 29), “[a] base de qualquer sistema de informação está vinculada à identificação dos requisitos informacionais, os quais permitem sustentar o processo de tomada de decisões. O grau de complexidade que envolve a identificação dos requisitos informacionais está basicamente associado ao grau de conhecimento do analista”. Para o autor, há ainda, uma unanimidade na literatura de que a definição dos requisitos informacionais é fundamental para as análises necessárias ao desenvolvimento eficiente de um sistema de informação. No entanto, os executivos têm encontrado grande dificuldade em estabelecer com a acurácia necessária quais informações são relevantes à solução do problema identificado.

A implantação de um processo de gestão de informação possibilita a correta identificação dos requisitos informacionais dos grupos e indivíduos que integram a organização e de seus públicos externos, permitindo à empresa o planejamento mais eficaz do investimento em tecnologia da informação e sistemas de informação, com vistas a assegurar melhor atendimento às necessidades de cada público-alvo (BEAL, 2004).

Oliveira (2004) afirma que para que o gerente de informação seja bem-sucedido em facilitar e coordenar o fluxo e uso da informação na

organização, ele deve possuir um nítido conceito da organização como sendo um sistema de informação global; em outras palavras, as atividades de informação devem ser fundamentadas por um modelo significativo de informação da organização.

O fácil acesso a sistemas informatizados disponibilizou, segundo Turban, Rainer Junior e Potter (2003), principalmente nas duas últimas décadas, uma geração indiscriminada de dados de todas as espécies o que, de certa forma, veio a dificultar o processo decisório, ao contrário do que seria de se esperar. Talvez tenha havido um despreparo para este salto tecnológico, no qual a quantidade indiscriminada de dados, na maioria das vezes, não significa qualidade de informação.

Prusak (1995) comenta que a informação como estratégia de negócio revela duas possibilidades reais que podem se tornar vitais em uma organização. A primeira é a identificação de alternativas inovadoras; a segunda é a identificação de situações que poderão interferir na sobrevivência da empresa, devido ao imprevisível movimento dos ambientes externo e interno, que devem estar alinhados com a estratégia empresarial.

Sob essa perspectiva, Davenport (2001) entende que no gerenciamento da informação o processo informacional deve ser analisado tanto pelo foco do gerador da informação quanto também pela observação do usuário ou cliente da informação gerada. Para tanto, torna-se necessária à identificação do processo principal e posteriormente suas respectivas demandas com suas atividades básicas. Em outras palavras, os processos de gerenciamento da informação definem como a empresa obtém, distribui e utiliza a informação e, além disso, a conexão desses processos com o planejamento estratégico da organização (ROGERS et al., 1999).

A contribuição mais eficaz que os gerentes podem oferecer neste processo é tornarem-se a interface pessoal entre as diversas bases de dados informacionais. Podem agir como elos pivotantes entre pessoas com necessidades de informação e os outros que possam ter as soluções (OLIVEIRA, 2004). Para tanto, precisarão dialogar e interagir com os clientes. Isto auxilia no desenvolvimento de uma compreensão mais profunda dos negócios e permite adquirirem uma melhor apreciação pelo trabalho, necessidades em constante mudança e estilos pessoais dos profissionais e executivos a quem servem. Com estas funções, tais profissionais são os elos-chave na “*web* do conhecimento” vital da organização (SKYRME, 1997, p. 26).

3.2 OS REQUISITOS INFORMACIONAIS NO RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA.

Nesta seção é apresentada uma análise bibliográfica nacional e internacional sobre publicações que abordaram o tema da pesquisa. A pesquisa bibliográfica de conteúdo nacional buscou publicações no navegador do *Google*, com as palavras-chave “inclusão”, “contratação”; “pessoa com deficiência” e “mercado de trabalho”. A pesquisa internacional foi realizada utilizando a ferramenta *ProKnow-C*.

3.2.1 Contexto nacional

Nesta subseção buscou-se analisar na literatura nacional temas que abordassem recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência. O conteúdo dessa seção foi importante para que o pesquisador tivesse familiaridade com o panorama nacional de acessibilidade ao mercado de trabalho e assim poder contribuir com os decisores participantes da pesquisa na elaboração dos modelos MCDA-C, na estruturação dos EPAs (Elementos Primários de Avaliação) e na construção dos descritores.

Os artigos nacionais foram obtidos por meio de pesquisa no *Google* utilizando as palavras chave: “seleção”, “contratação”, “pessoa com deficiência” e “mercado de trabalho”, na língua portuguesa e o enquadramento temporal limitou a publicações feitas no período de 2005 à 2015, seguindo o mesmo critério da pesquisa internacional. Foi utilizado a VPN da UFSC como apoio para baixar esses artigos, sendo que do resultado da busca 19 artigos tinham alinhamento com o tema da pesquisa.

Quadro 1 – Quadro de artigos com seus objetivos e resultados

Autor (ano)	Objetivo	Resultado
Campos; Vasconcellos; Kruglianskas (2013)	Analisar o programa de inclusão de pessoas com deficiência de uma empresa multinacional brasileira da indústria automobilística.	Construíram um modelo que consiste em oito práticas apontadas como relevantes pela literatura.
Oliveira; Goulart Junior; Fernandes (2009)	Analisar os aspectos das políticas de emprego adotadas nos Estados Unidos, na União Europeia e no Brasil para favorecer a inserção desses indivíduos no mercado de trabalho.	Existem avanços e divergências nas políticas de emprego e que estas estão relacionadas às particularidades de cada um dos contextos; no entanto, existe uma preocupação comum em garantir à pessoa com deficiência o ingresso na atividade profissional.
Brunstein, Beltrão (2012)	Analisar experiências de desenvolvimento de competências e reconhecimento profissional da pessoa com deficiência já inserida no contexto organizacional.	Observou-se que não há um diálogo nem uma parceria efetiva.
Carvalho-Freitas (2007)	Analisar as possíveis relações entre as formas como os gestores veem a deficiência, a adequação das condições de trabalho, e a satisfação das pessoas com deficiência em relação aos aspectos relevantes para a manutenção da qualidade de vida no trabalho, em grande empresa brasileira que possui mais de mil funcionários portadores de deficiência, contratados.	Foram constatadas implicações das concepções de deficiência e da adequação das condições e práticas de trabalho para a satisfação das pessoas com deficiência, principalmente no que se refere às possibilidades de carreira por parte dessas pessoas.
Vieira, Bezerra (2012)	Analisar a promoção da igualdade de oportunidade para trabalhadores com deficiência intelectual no contexto das organizações modernas.	Artigo mostra que não há igualdade de oportunidades.
França; Pagliuca; Baptista (2007)	Investigar o impacto da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência no Brasil e quais aspectos dessa política estão evidentes no discurso acadêmico.	As pessoas com deficiência conquistaram política que assegura acesso a bens e serviços, mas encontram dificuldades de inclusão nos campos: educação e mercado de trabalho, devido à pouca instrução, desqualificação e às estratégias de resistência por parte das empresas que se omitem de contratá-lo.
Fabris et al. (2015)	Identificar os reflexos do Programa Pão da Vida no resgate de adolescentes em situação de vulnerabilidade social.	Houve melhora na condição sócio econômica dos egressos, considerando a reeducação voltada à inserção social, além dos aspectos de trabalho e renda.
Figueiredo, (2009)	Analisar a existência de desigualdades por gênero nas empresas.	Os resultados evidenciam inserção das mulheres no mercado da contabilidade, progresso profissional, maior nível de escolaridade, rendimentos financeiros e, principalmente, em termos de acesso ao poder. Mas, há uma inexistência da participação feminina na auditoria independente.
Guilhard et al. (2005)	Evidenciar as dificuldades que as entidades filantrópicas enfrentam para desenvolver suas ações.	Há equívocos legais que podem ser solucionados e os critérios estabelecidos pelo CNAS podem se tornar em compromissos.

Perez (2012)	Apresentar o estereótipo de incapacidade, muitas vezes atribuído à deficiência.	Há uma grande demanda para aprofundar os estudos em torno das pessoas com deficiência, especialmente em sua dificuldade de inclusão no mercado de trabalho.
Mello et al. (2014)	Compreender como e porque as empresas de <i>callcenter</i> e <i>contact center</i> utilizam o teletrabalho na prestação de serviços.	Redução de custos; aumento da Produtividade; melhoria da qualidade de atendimento aos clientes; possibilidade de oferecer melhor qualidade de vida aos teletrabalhadores residenciais e portadores de deficiência, proporcionando oportunidades de empregos com inclusão social e digital.
Vieira (2007)	Descrever e comparar os procedimentos de captação, seleção e contratação em 30 estabelecimentos de hospedagem de Belo Horizonte.	Os resultados mostram que o setor hoteleiro de Belo Horizonte é bastante heterogêneo quanto aos aspectos em questão e indicam que as práticas contemporâneas estão presentes.
Maccali et al. (2015)	Analisar a interface entre a gestão da diversidade na inclusão de deficientes intelectuais no contexto organizacional e as práticas de recursos humanos gerados a partir dessa nova realidade.	As dificuldades de encontrar esses novos colaboradores, os gestores precisam lidar com as diferenças entre os atores organizacionais, de modo a garantir a justiça social.
Carvalho (2011)	Analisar a inserção das pessoas com deficiência no trabalho a partir da lei de cotas.	A desoneração do estado da responsabilidade de inclusão e custos da segregação.
Nascimento et al. (2011)	Buscar compreender como as pessoas com deficiência (PcD) têm sido incluídas no mercado de trabalho em Betim/MG	A análise dos dados permite afirmar que a Lei é pouco conhecida e pouco eficaz. Por motivos econômicos e preconceito contra PcD, a legislação de cotas possui elevada taxa de rejeição entre os gestores que a conhecem.
Pádua, Nova (2007)	Apresentar uma abordagem sobre a responsabilidade social, estimulando a valorização da diversidade dentro das organizações por meio da adoção de práticas inclusivas.	As empresas envolvidas na inclusão não só conseguem benefícios sociais, mas para elas próprias.
Carvalho-Freitas, Marques (2007)	Contribuir com os estudos de diversidade que se debruçam sobre a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.	As empresas devem buscar entender melhor a questão do trabalhador com deficiência.
Laura, Authaus, (2009)	Verificar a inserção das pessoas com deficiência física no mercado de trabalho nas empresas da Grande Florianópolis (SC), mediante convênio com a Associação Florianopolitana de Deficientes Físicos – AFLODEF	Os dados da pesquisa confirmam a falsa inserção e demonstram que as organizações ao proporem essas ações buscam a prerrogativa da “responsabilidade social”, como atributo para se destacarem no mercado como “empresa cidadã”.
Doval, (2006)	Identificar quais os desafios e tendências das empresas para a contratação das PCDs.	A maioria das empresas não cumpre a Lei de Cotas e há falta de qualificação profissional.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Dos autores dos artigos nacionais alinhados com o tema seleção, recrutamento e contratação de pessoas com deficiência, alguns obtiveram maior destaque e são citados abaixo.

Ao analisar o programa de inclusão de pessoas com deficiência de uma empresa multinacional brasileira da indústria automobilística, Campos; Vasconcellos; Kruglianskas (2013) construíram um modelo que consiste em oito práticas apontadas como relevantes pela literatura. Oliveira, Goulart Junior e Fernandes (2009) discutiram alguns dos principais aspectos das políticas de emprego adotadas nos Estados Unidos, na União Europeia e no Brasil para favorecer a inserção desses indivíduos no mercado de trabalho.

Sob a ótica da gerência de recursos humanos, Carvalho-Freitas (2007) observou as relações entre a forma como a deficiência é vista e também pelo ponto de vista de pessoas responsáveis pela inserção dessas pessoas nas empresas, as ações de adequação das condições e práticas de trabalho e a qualidade de vida no trabalho.

Sobre a questão da inclusão das pessoas deficientes no mercado de trabalho, Doval (2006) diz que a mesma não está circunscrita em uma única área do conhecimento, uma só abordagem, disciplina ou ponto de vista. É matéria complexa, podendo ser estudada sob o olhar das ciências da saúde, da sociologia, da filosofia, da psicologia, da administração e de tantas outras.

Macalli et al. (2015) procuraram analisar a interface entre a gestão da diversidade na inclusão de deficientes intelectuais no contexto organizacional e as práticas de recursos humanos gerados a partir dessa nova realidade. Cusin (2010) e Lima e Jurdi (2014) realizaram uma análise das práticas institucionais e políticas públicas existentes no município de Santos-SP voltadas à empregabilidade da pessoa com deficiência.

Carvalho-Freitas e Marques (2007) observaram, a partir da análise da literatura estrangeira e nacional, seis matrizes de interpretação sobre a deficiência que podem ser utilizadas como instrumentos heurísticos para a compreensão da diversidade nas organizações: a matriz da subsistência/sobrevivência; a matriz da sociedade ideal e função instrumental da pessoa; a matriz espiritual; a matriz da normalidade; a matriz da inclusão social e; a matriz técnica.

Para a Febraban (2006), a inclusão social traz diversos benefícios tanto para a pessoa com deficiência quanto para o banco ou qualquer outra empresa. Abrir as portas para o que é novo só garante aprendizado e uma nova visão de mundo. Esta nova maneira de olhar a sociedade se

reflete dentro e fora da organização, com reflexos positivos na sua imagem social.

O Brasil, no tocante à inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, adotou a Lei de Cotas, que determina percentuais obrigatórios de contratação de profissionais com deficiência, que variam de 2% a 5%, para empresas com cem ou mais funcionários (SCHWARZ; HABES, 2009).

Ao trazer pessoas com deficiência para o mercado de trabalho a empresa promove a interação e convivência entre pessoas que não estavam acostumadas ao convívio social, com experiências, vivências e necessidades diferentes (I. SOCIAL, 2014).

Para França, Pagliuca e Baptista (2007), as pessoas com deficiência conquistaram política que assegura acesso a bens e serviços, mas encontram dificuldades de inclusão nos campos: educação e mercado de trabalho, devido à pouca instrução, desqualificação e às estratégias de resistência por parte das empresas que se omitem de contratá-los.

As mudanças que vêm ocorrendo no mundo do trabalho e a expansão do setor de serviços com a desindustrialização, segundo Laura e Althaus (2009), têm favorecido a contratação de serviços terceirizados e com ele a absorção de parcelas da população. Dentre essa população, encontram-se as pessoas com deficiência física, que durante muito tempo foram excluídas do sistema de ensino e até mesmo das atividades em sociedade, ficando sempre dependentes das ações assistenciais e da caridade, mas que hoje têm tentado reverter esse quadro, buscando espaço no mercado de trabalho.

Sobre o mercado de trabalho em Betim, MG, Nascimento et al. (2011), diagnosticaram a percepção dos gestores de Recursos Humanos (RH) e demais empregados sobre as pessoas com deficiência, sobre a legislação de cotas para contratação de PCD e sobre como essa percepção influencia as políticas e práticas de RH para trabalhadores com deficiência.

Uma alternativa para a inclusão e permanência das pessoas com deficiências no mercado de trabalho foi apresentada pelo Serviço de Capacitação Profissional (SECAP), uma escola de aprendizagem que pertence a FADERS (Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiências e Altas Habilidades no Rio Grande do Sul), iniciando em 2009. Com base no Decreto n. 5.598, de 1º de dezembro de 2005; este tem como objetivo principal a regulamentação da contratação de aprendizes. De acordo com esse Decreto, é considerada aprendiz a pessoa de quatorze a vinte e quatro

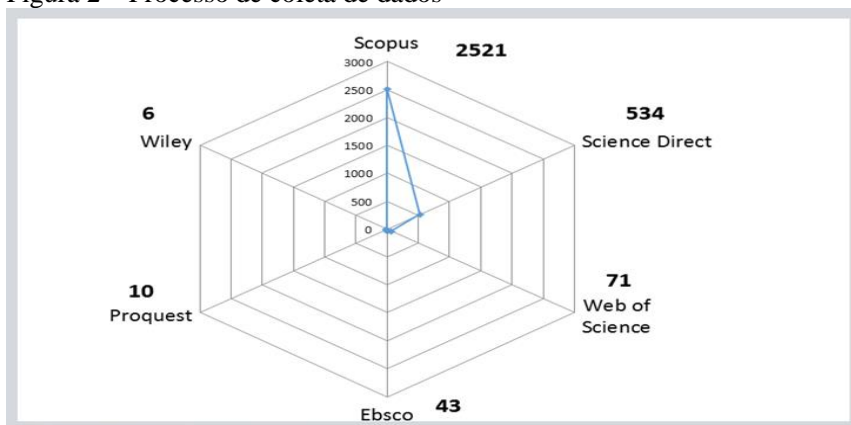
anos, que está matriculada na escola. Para a pessoa com deficiência não se aplica o limite de idade (Cf. parágrafo único do Art. 2º do Decreto n. 5.598) (BRASIL, 2005).

3.2.2 Contexto internacional

Os artigos internacionais foram selecionados utilizando a ferramenta *ProKnow-C*, no período de 06 a 09 de outubro de 2015, sendo evidenciado no conjunto de artigos que retornaram da busca uma participação multidisciplinar com pesquisadores das áreas da administração, economia, contabilidade, psicologia, serviço social, enfermagem e outras.

Conforme a Figura 2, a busca inicial resultou em um total de 3.185 publicações distribuídas entre as bases de dados.

Figura 2 – Processo de coleta de dados



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Depois de reunido o portfólio bruto, testa-se a aderência das palavras-chave. Para isso, foram escolhidos cinco artigos aleatoriamente, com o objetivo de identificar ou não a necessidade de se incluir novas palavras-chave. Para este estudo, na execução dos procedimentos, concluiu-se que não seria necessária a inclusão de novas palavras-chave, o que indicou alinhamento destas e dos artigos com o tema da pesquisa.

A próxima etapa, a de filtragem do banco de dados, é composta pela eliminação dos artigos repetidos; verificação do alinhamento do título; verificação do alinhamento quanto ao reconhecimento científico;

verificação do alinhamento do resumo; verificação da disponibilidade do artigo na íntegra; e verificação do alinhamento integral dos artigos.

Nesse sentido, 3.185 artigos foram exportados para um arquivo compatível com o *software* de gerenciamento bibliográfico *EndNote® X7*, no qual verificou-se que 354 eram repetidos ou não eram artigos científicos, sendo então excluídos. Assim, o processo prosseguiu com 2831 artigos. Destes, foi feita uma leitura dos títulos, analisando se havia alinhamento com o tema da pesquisa (Avaliação de desempenho da seleção, recrutamento e contratação de pessoas com deficiência), no qual 78 artigos estavam com os títulos alinhados ao propósito da investigação.

Após verificar o alinhamento dos títulos, foi analisado o reconhecimento científico dos artigos com base nas suas citações, com consulta realizada no Google Scholar. Definiu-se como representativos os artigos responsáveis por 90% do total das citações, o que resultou em 24 artigos com mais de nove citações. Dos 24 artigos com mais de nove citações verificou-se o alinhamento dos resumos, e constatou-se que 19 estavam alinhados. Desses artigos alinhados, identificaram-se seus autores para compor o “banco de autores” (BA).

Cabe ressaltar que estes dados acerca do número de citações foram coletados no dia 09 de outubro de 2015, às 15 horas e foi realizado por intermédio do *software Zotero*, que é um gerenciador gratuito de referências bibliográficas, que consiste em um complemento do *software Mozilla Firefox®*.

O *Zotero* automatiza o processo de busca do número de citações e tem como vantagem a possibilidade de início e término da busca em um curto espaço de tempo, o que mitiga o risco em grandes amostras de uma possível heterogeneidade temporal de citações. Este tipo de risco pode ser caracterizado depois do artigo coletado no início do processo, por exemplo, receber novas citações durante o processo. Com isso, existe o risco deste trabalho não estar com seu número atualizado de citações no banco de dados tabulado para a pesquisa, enquanto outros coletados na sequência do processo e citados neste interim, sejam coletados com dados mais atuais. Ademais, como o *Zotero* é uma ferramenta automatizada, para evitar o risco de artigos com citações não localizadas, foi realizado um procedimento manual adicional de busca pelo número de citações para todos os sem citações.

Dos 54 artigos restantes, com alinhamento de título, mas com reconhecimento científico inferior ao ponto de corte, ou ainda não confirmado por não terem recebido citações na comunidade científica, foi realizado um processo de repescagem. Desses, analisaram-se aqueles

que haviam sido publicados há menos de dois anos, e que, pelo fato de serem recém-publicados, não tiveram tempo de serem citados pela comunidade científica. Nesta categoria foram classificados 26 artigos, cujos resumos foram lidos para verificar o alinhamento, dos quais 20 apresentavam resumo alinhado à linha de pesquisa e seis foram eliminados. Além disso, os 28 artigos não recentes foram submetidos a um processo de verificação de autores, dos quais, nenhum foi desenvolvido por algum autor presente no BA, diante disso, foram excluídos.

Os 20 artigos “com reconhecimento científico a confirmar” foram somados aos 19 “com reconhecimento científico confirmado”, resultando em 39 artigos, cuja disponibilidade gratuita foi verificada com a utilização da VPN da UFSC. Oito artigos estavam indisponíveis. Dos 31 artigos disponíveis, realizou-se a leitura e todos os artigos foram considerados integralmente alinhados. Dessa forma, conclui-se a etapa da filtragem do banco de artigos e passa-se para a etapa do teste de representatividade dos 31 artigos.

Para conclusão do processo de composição do portfólio bibliográfico foi realizada uma análise das referências bibliográficas citadas pelos 31 artigos do Portfólio Bibliográfico. Este processo, assim como os anteriores, foi efetuado por intermédio do *EndNote®X7*.

Deste modo, após uma busca pelas referências utilizadas nos 31 artigos, foi encontrado um total de 1894 referências brutas. Deste total de referências estabeleceu-se o seguinte parâmetro delimitador: i) obras aderentes ao propósito desta pesquisa; ii) publicadas no mesmo período temporal da seleção inicial do portfólio bibliográfico, ou seja, entre os anos de 2005 e 2015; iii) referências não duplicadas; e iv) referências de artigos científicos classificadas pelas bases de dados como “*Journal Article*”.

Destas referências, após um processo de verificação similar ao explícito no tópico “Eliminação dos artigos em duplicidade”, foram identificadas 1.346 referências enquadradas nas condições de duplicidade, publicações em conferências, livros, capítulos de livros, patentes, séries, entre outras, o que resultou em um total de 548 referências limpas, ou seja, relativas apenas a artigos científicos, sem outros tipos de referências.

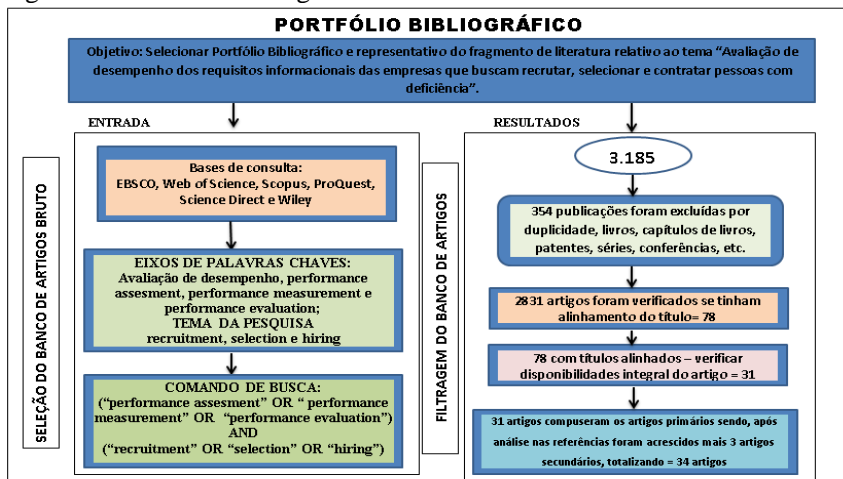
Após o exame das 548 referências limpas foram encontrados 17 artigos com potencial para incorporação ao conjunto de artigos primários do portfólio bibliográfico, pois eram relacionados à temática e publicados em periódicos científicos a partir do ano de 2005.

Por intermédio de um procedimento similar ao desenvolvido no

tópico “Teste de reconhecimento científico dos artigos”, foram identificadas as quantidades de citações de cada artigo e com o estabelecimento de um ponto de corte de 90% do total de citações, foram selecionados sete artigos como candidatos para composição do portfólio bibliográfico. Após a leitura destes sete artigos, foi constatado que apenas três estavam alinhados e os outros quatro foram descartados. Para Afonso et al. (2011), cabe ao pesquisador estabelecer um ponto de corte a partir do qual os artigos serão classificados como: artigos com reconhecimento científico confirmado ou artigos com reconhecimento científico ainda não confirmado. A metodologia recomenda que o pesquisador calcule a representatividade de cada artigo, perante o banco de artigos completo em termos do número de citações, e sugere-se que o ponto de corte adotado seja em torno de 85%. No entanto, vale ressaltar que cada tema de pesquisa tem suas características, podendo oscilar tanto na quantidade de artigos disponíveis quanto na quantidade de citações destes artigos, sendo necessário, assim, avaliar cada situação individualmente.

Finalmente, conclui-se a Seleção do Portfólio Bibliográfico, somando-se os 31 artigos iniciais aos três artigos das referências bibliográficas, apresentando um total de 34 artigos que representam o fragmento de literatura referente à Avaliação de Desempenho de requisitos informacionais das empresas que buscam recrutar, selecionar e contratar pessoas com deficiência, como mostra a Figura 3.

Figura 3 – Portfólio bibliográfico do *ProKnow-C*



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Cabe destaque que dos artigos que retornaram da busca nos portais de periódico da CAPES, somente Lindsay et al. (2014) trataram do tema contratação de pessoa com deficiência. A seguir, o Quadro 2 identifica os artigos do Portfólio bibliográfico e seus temas.

Quadro 2 – Quadro de artigos e seus temas de abordagem

ARTIGOS	Modelos de Gestão de RH	Práticas na Gestão de RH	Inovação em RH	Estudo de caso	Discriminação
<i>Hiring as Cultural Matching: The Case of Elite Professional Service Firms</i>		X	X		
<i>Human resource management practices in project management</i>				X	X
<i>Call center employee personality factors and service performance</i>		X		X	
<i>The recruitment of early retirees: a vignette study of the factors that affect managers' decisions</i>				X	X
<i>Listening to the rural health workers in Papua New Guinea – The social factors that influence their motivation to work</i>		X		X	
<i>Does acquisitive self-presentation in personality self-ratings enhance validity? Evidence from two experimental field studies</i>		X	X		
<i>Passive Recruitment in the Russian Urban Labor Market</i>		X		X	
<i>Assessment of human resources management practices in Lebanese hospitals</i>		X			
<i>Human resource management in Southern African libraries</i>		X		X	
<i>A fuzzy expert system (FES) tool for online personnel recruitments</i>	X		X		
<i>The Effects of Staffing and Training on Firm Productivity and Profit Growth Before, During, and After the Great Recession</i>		X	X		
<i>Is There Less Discrimination in Occupations Where Recruitment Is Difficult?</i>				X	X
<i>A Qualitative Study of the Recruiting of Men and Women for Sales Positions in Turkey</i>		X		X	X
<i>Human resource management in Russian companies</i>		X		X	
<i>Artificially Restricted Labor Markets and Worker Dignity in Professional Football</i>		X	X		X
<i>A multifunctional online research portal for facilitation of simulation-based research: A report from the EXPRESS</i>	X		X	X	

<i>pediatric simulation research collaborative</i>					
<i>HR in collaborative innovation with customers: role, alignment and challenges</i>		X	X		
<i>Employers' social contacts and their hiring behavior in a factorial survey</i>		X			
<i>Birds of a feather: informal recruitment practices and gendered outcomes for screenwriting work in the UK film industry</i>				X	X
<i>Modeling corporate social performance and job pursuit intention: Forecasting the job change of professionals in technology industry</i>	X		X		
<i>More Than g: Selection Quality and Adverse Impact Implications of Considering Second-Stratum Cognitive Abilities</i>	X		X		
<i>Hiring priorities for BSW/MSW programs in the United States: Informing doctoral programs about current needs</i>			X	X	
<i>Employers' and employment counselors' perceptions of desirable skills for entry-level positions for adolescents: how does it differ for youth with disabilities?</i>			X		X
<i>Hoshin Kanri planning process in human resource management: recruitment in a high-tech firm</i>	X		X		
<i>DEAHP Approach for Manpower Performance Evaluation</i>	X		X		
<i>Recruitment, selection, training and performance</i>		X	X	X	
<i>Performance assessment is a two-way street at dell: Employees feedback high-quality information on their managers</i>		X			
<i>Promoting employee flexibility through HR practices</i>	X		X		
<i>Design of functions and framework of enterprise Human resource Management Information System</i>	X		X		
<i>Green Production Human Resource Management: The electro-acoustic industry as an example</i>	X		X		
<i>Strategic human resource Management: Where Do We Go From Here?</i>		X			
<i>Human resource flexibility as a mediating variable between high performance work systems and performance</i>		X			
<i>The wage effects from the use of personal contacts as hiring channels</i>			X	X	
<i>From "reversed quota" to "invisible quota" in the recruitment of the descendants of immigrants for public</i>	X		X	X	X

service jobs					
--------------	--	--	--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Após análise dos temas abordados pelos autores, pode se concluir que: os autores que focaram nos Modelos de Gestão de RH foram em número de 10 (dez); sobre as Práticas na Gestão de RH 17 (dezessete); sobre Inovação em RH 19 (dezenove); Estudo de caso foram 15 (quinze) e Discriminação 8 (oito), demonstrando uma tendência dos autores em focar na prática de recursos humanos e na inovação. Cabe ressaltar que alguns autores abordaram mais de um dos temas.

O Quadro 3 apresenta os autores e suas principais tendências de pesquisa.

Quadro 3 – Síntese dos principais autores relacionados ao estudo de avaliação de desempenho dos requisitos informacionais para recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência

Tema	Autores
Propostas de Modelos de Gestão de RH para, recrutamento, seleção e contratação de pessoal.	Valery Yakubovich (2006); A.G. Musa (2010); Cheng, A. Nadkarni, V. Elizabeth A. Hunt. Qayumi, K.(2011);Weimei, Z. (2013); Chen, T. Yu-Cheng Wang (2013); Beltrán-Martin, I. Roca-Puig, V. (2013); Singh, S. Aggarwal, R. (2014); Wee, S. Newman, D. A. Joseph, D. L. (2014); J. O. Daramola, O. O. Oladipupo. Yuan-Hui T. Chieh-Peng L.Hwa-Chun Mab, Rong-TsuWang (2015);
Práticas na Gestão de RH	Valery Yakubovich (2006); Becker, B. E. Huselid, M. A. (2006); Dufur, M. J. Feinberg, S. L (2007); Pinar M. Eser Z. J. Hardin, J. R. (2007); Beltrán-Martin, I. Roca-Puig, V. Escrig-Tena, A. Bou-Llugar. J. C. (2008); Blickle, G. Momm, T. Paula B. Schneider, Gansen, D. Kramer, J. (2009); Olukemi O. Srinivas, S. Wang, S. (2009); El-Jardali, F. Tchaghchagian V. Jamal, D. (2009); Matšelis M. Chadzingwa, M. (2010); Kasia K. Henkens, K. Schippers, J. (2010); Gurkov, I. Zelenova, O. (2011); Razee, H. Whittaker, M. Jayasuriya, R.M. Lorraine Yap, Lee Brentnall, (2012); Rivera L. A. (2012); Weimei, Z. (2013); Chen, T. Yu-Cheng Wang (2013); Kim, Y. Robert E. Ployhart (2014); Moreira, M. J. M. Machado, C. F. (2014); Charles R. Greer; Charles D. Stevens (2014). Jasmeet Singh (2014); Di Stasio V., Gërxfhani, K. (2015);
Propostas de Inovações em RH	Manos Antoninis (2005); Blickle, G. Momm, T. Paula B. Schneider, Gansen, D. Kramer, J. (2009); J.O. Daramola, O. O. Oladipupo. A.G. Musa (2010); Cheng, A. Nadkarni, V. Elizabeth A. Hunt. Qayumi, K. (2011); Rivera, L. A. (2012); Weimei, Z. (2013); Chen, T. Yu-Cheng Wang (2013); Yamina Meziani (2013); Beltrán-Martin, I. Roca-Puig, V. (2013); Chao-Ton Sua. Y. Tsung-Ming (2013). Wee, S. Newman, D. A. Joseph, D. L. (2014); Singh, S. Aggarwal, R. (2014); Kim, Y. Robert E. Ployhart (2014); Lindsay, S. Adamsb, T. Sanfordc, R. McDougallc, C. Kingsnorthc, S. Menna-Dackc, D. (2014); Yuan-Hui T. Chieh-Peng L.Hwa-Chun Mab, Rong-TsuWang (2015).
Estudos de caso	Manos Antoninis (2005); Valery Yakubovich (2006); Pinar M. Eser Z. J. Hardin, J. R. (2007); Olukemi O. Srinivas, S. Wang, S. (2009); Matšelis M. Chadzingwa, M. (2010); Kasia K. Henkens, K. Schippers, J. (2010); Cheng, A. Nadkarni, V. Elizabeth A. Hunt. Qayumi, K.(2011); Gurkov, I. Zelenova, O. (2011); Razee, H. Whittaker, M. Jayasuriya, R.M. Lorraine Yap, Lee

	Brentnall, (2012); Baerj, S. Cockx, B. Gheyle, N. Vandamme, C. (2013); Yamina Meziani(2013); Chen, T. Yu-Cheng Wang (2013); Jasmeet Singh (2014); Moreira, M. J. M. Machado, C. F. (2014). Natalie Wreyford (2015).
Discriminação na contratação de pessoal	Pinar M. Eser Z. J. Hardin, J. R. (2007); Dufur, M. J. Feinberg, S. L (2007); Baerj, S. Cockx, B. Gheyle, N. Vandamme, C. (2013); Yamina Meziani(2013); Lindsay, S. Adamsb, T. Sanfordc, R. McDougallc, C. Kingsnorthc, S. Menna-Dackc, D. (2014); Wreyford, N. (2015).

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

O Quadro 3 mostra uma evidente concentração de autores preocupados com as práticas na gestão de recursos humanos e na necessidade de inovações na área de gestão e mostra também a carência de pesquisas que abordem a discriminação na contratação de pessoal.

Outras análises dos fragmentos da literatura apresentados no Quadro 3 serão apresentadas nas subseções seguintes.

3.2.2.1 Modelos de Gestão de Recursos Humanos para recrutamento, seleção e contratação de pessoal

Esta seção aborda as referências que apresentam modelos de gestão de recursos humanos usados para recrutar, selecionar e contratar pessoal.

O modelo HRMIS (*Human Resource Management informations Sistem*) proposto por Weimei (2013) é um sistema constituído por uma variedade de módulos internamente correlacionados e são usados para coletar, manusear, armazenar e distribuir informações em um sistema de informação de recursos humanos. Este sistema é capaz de fornecer apoio na tomada de decisão, coordenação, controle de uma análise de atividades de uma organização. Contêm os módulos funcionais da gestão e manutenção do sistema, gestão de pessoal, recrutamento de funcionários, treinamento de funcionários, gestão salário e tomada de decisão de recursos humanos.

Em sua pesquisa Tsai et al. (2015) propõem um modelo baseado na teoria da identidade social e teoria da sinalização social. Este estudo levanta a hipótese de que a percepção da capacidade empresarial, publicidade positiva, responsabilidade social e corporativa está positivamente relacionada à intenção de contratação e expectativa de desenvolvimento de carreira via contato pessoal “*face to face*”.

Sobre os testes cognitivos, Wee, Newman e Joseph (2014) afirmam que muitas vezes podem ser usados para medir habilidades específicas, além de capacidades gerais. Daramola, Oadipupo e Musa (2010) desenvolveram um *software* para combinar as qualificações profissionais e acadêmicas dos candidatos com os requisitos de

empregadores e de várias organizações.

O modelo Fuzzy é um modelo de inteligência humana que pode ser introduzida em sistemas de computador, usando o conceito lógico de matemática é capaz de iniciar a tomada de decisões inteligente no ranking e avaliação das credenciais de candidatos a emprego. Para fazer isso, a Fuzzy Expert System (FES) usa um conjunto de parâmetros objetivos em relação às exigências específicas de trabalho para avaliar a adequação relativa dos candidatos ao emprego para a vaga específica de forma a minimizar a subjetividade realizada hoje pela maioria das agências avaliadoras de curriculum (DARAMOLA et al., 2010).

O Desenvolvimento de técnicas racionais para avaliação da capacidade durante o recrutamento de pessoal é, portanto, vital. Para Singh e Aggarwal (2014), as técnicas que são normalmente utilizadas para a tomada de decisão na identificação de atributos de desempenho, incluindo as suas atribuições de peso, compreendem técnicas como Delphi e matriz de decisão, Analytic Hierarchy Process (AHP) etc. A AHP converte opinião qualitativa de especialistas em valores quantificados e gera uma matriz de decisão.

Chen e Wang (2013) propõem, no modelo Green Production Human Resource Management (GPHRM), várias questões sobre Gestão de Recursos Humanos, definindo o conceito de aplicação e tecnologias verdes, a fim de que o recrutamento, a renovação, atualização, avaliação e desenvolvimento de desempenho mão de obra no planejamento de produção possam ser alcançados de uma forma mais eficiente ou eficaz.

Em sua pesquisa sobre o recrutamento passivo na Rússia, Yakubovich (2006) exploram o fenômeno do recrutamento passivo, quando ocorre contratação sem esforço explícito de um empregador para ocupar o cargo. Cerca de metade das contratações no mercado de trabalho local estudado ocorrem dessa forma. O recrutamento passivo é particularmente intimamente associado com relações diretas existentes pessoais entre empregadores e trabalhadores, e com vínculos organizacionais dos trabalhadores aos locais de trabalho anteriores.

3.2.2.2 Práticas na Gestão de RH

Nos resultados obtidos na análise dos artigos do Portfólio Bibliográfico, alguns artigos evidenciaram algumas práticas de gestão de recursos humanos. Rivera (2012) observou que as semelhanças culturais entre empregadores e candidatos a emprego é um fator importante para as decisões de contratação. No estudo de Karpinska, Henkens e Schippers (2010) é analisado o comportamento dos gestores

quanto à contratação de pessoas que retornam ao trabalho após suas aposentadorias. Olukemi et al. (2009) apontam os desafios de atrair e reter funcionários de alto rendimento em um *call center*, baseados nos fatores personalidade e desempenho.

As práticas de gestão de recursos humanos para El-Jardali et al. (2009) são essenciais para a retenção de profissionais eficazes em hospitais. Dada a realidade no recrutamento e retenção de profissionais de saúde no século XXI, o papel dos gestores de RH em hospitais e aqueles que combinam o papel dos gestores de RH com outras responsabilidades não deve ser subestimada. Gurkov e Zelenova (2011) exploram as características distintivas do sistema russo de gestão de recursos humanos (GRH), em comparação com a de outros países.

Weimey (2013) ressalta que para adquirir vantagem competitiva na área de gestão de RH, algumas empresas têm investido em Sistemas de Gestão da Informação para a aplicação da tecnologia da informação avançada. Foca na gestão de pessoal, recrutamento e treino para obter melhoria no desempenho. Razee e Whittaker, (2015) estudaram em Papua-Nova Guiné a importância de fortes comunidades de apoio sobre a motivação dos trabalhadores de saúde. Estes resultados têm implicações para o desenvolvimento de estratégias sustentáveis para a motivação e melhoria de desempenho dos trabalhadores de saúde rurais em locais de poucos recursos.

A respeito do impacto social sobre a motivação dos trabalhadores de saúde e desempenho dos serviços de saúde rurais, em Papua Nova Guiné Razee e Whittaker (2012) realizaram pesquisas nas quais foram encontrados aspectos relacionados aos papéis de gênero e questões relacionadas à família e segurança. Para Chen e Wang (2013), a Gestão de RH Green pode reduzir os custos de transporte e comunicação e resolver problemas de separação da família e de gestão de pessoas de diferentes origens culturais.

Ao estudar estratégia, economia e psicologia aplicadas, Kim; Ployhart (2014) focaram em examinar como as organizações podem alavancar seus recursos humanos para melhorar o desempenho da empresa e vantagem competitiva. El-Jardali et al. (2009) pesquisaram sobre estratégias de RH para reter profissionais eficazes nos hospitais. Moshoeshoe-Chadzingwa (2010) focaram na valorização do profissional ser humano nas bibliotecas na África do Sul.

Becker e Huselid (2006) enfatizam a integração da implementação da estratégia como a variável mediadora central nos avanços da estratégia de Gestão de RH. Para Beltrán e Puig (2008), o aumento da taxa de dinamismo em ambientes competitivos sugere que

as medidas de adaptabilidade do empregado devem ser incluídas como um mecanismo que pode explicar a importância de um sistema de alta performance para firmar a competitividade. Gurkov e Zelenova (2012) descobriram que o sistema de gestão de recursos humanos da Rússia é a autoridade indiscutível dos gestores.

Acerca das relações sociais, Di Stasio e Gërxhani (2015) pesquisaram o quanto as referências de negócios e contatos profissionais com os padrões importam no processo de contratação. Wreyford (2015) focou na contratação de empresa cinematográfica pelo relacionamento social dos candidatos. Barsky, Gree e Ayayo (2013) identificaram as necessidades de contratação de programas de assistência social nos Estados Unidos.

Segundo Singh e Aggarwal (2014), competência profissional, boa formação acadêmica e disciplina são os principais pré-requisitos para contratação. Meziani (2013) faz um estudo qualitativo sobre a contratação de descendentes de imigrantes na França e Holanda. Beltrán e Puig (2013) propõem um modelo de relações entre as facetas: comportamento e flexibilidade e, flexibilidade e habilidade. Singh e Aggarwal (2014), em pesquisa realizada na DELL, observaram que os requisitos responsabilidade, habilidades individuais de gestão ou o potencial de liderança, motivação pessoal, habilidades analíticas e habilidades pessoais são fundamentais para um bom candidato.

Para Moreira e Machado (2014), as políticas de segurança pública dos profissionais, bem como a sua motivação e os níveis de satisfação são as principais fontes de estresse e as repercussões sobre o desempenho dos policiais de Portugal. Su e Yangi (2013) realizaram um estudo que visa identificar, diagnosticar, priorizar requisitos de Gestão de RH para cumprir os objetivos organizacionais.

3.2.2.3 Propostas de Inovação em Recursos Humanos

Sobre inovações em tecnológicas, Cheng et al. (2011) realizaram uma pesquisa em portais para recrutamento e seleção de pessoal, evidenciando a importância desse recurso para os gestores. Tsai et al. (2015) observaram uma tendência das empresas de tecnologia é valorizar o candidato com conhecimento em alta tecnologia com ênfase ao contato ‘boca a boca’.

Em pesquisa sobre Produção e Gestão de Recursos Humanos Green (GPHRM) realizada em uma empresa de eletroacústica em Taiwan, Chen e Wang (2013) discorreram sobre o conceito e aplicação de tecnologias verdes, de modo que o recrutamento, a substituição,

upgrade, avaliação de desempenho e desenvolvimento de mão de obra no planejamento de produção pode ser alcançado de uma forma mais eficiente. O GPHRM pode reduzir o transporte de pessoal e os custos de comunicação e resolver problemas de separação da família e os problemas de gestão de pessoas de diferentes origens culturais.

Em seu artigo, Singh e Aggarwal (2014) mostraram a integração de Análise de Dados (DEA) para gerar pesos locais de alternativas de comparação de pares de matriz de julgamento utilizado na Analytic Hierarchy Process (AHP), um sistema de três atributos para medir o desempenho do pessoal em nível de entrada de hierarquia gerencial. Vários pareceres de peritos foram considerados para a determinação do peso dos atributos. Assim, a DEAHP (ou seja, a abordagem combinada DEAAHP) foi proposta no presente documento como uma alternativa tradicional de métodos de derivação em peso HPA.

Em seu trabalho, Daramola et al. (2010) descreveram a implementação do Sistema Fuzzy Expert ferramenta (FES) para a seleção de candidatos a emprego qualificado, com o objetivo de minimizar o rigor e a subjetividade associada ao processo de seleção de candidatos. Uma avaliação de desempenho da ferramenta FES foi conduzida e confirmou a viabilidade de uma abordagem baseada no FES em abordagem no manuseio *fuzziness* que está associado ao problema do recrutamento de pessoal.

No campo interpessoal, Baert et al. (2013) descobriram que os candidatos com um nome de sonoridade estrangeira são frequentemente convidados para uma entrevista de emprego para vagas de difícil preenchimento. As semelhanças culturais entre empregadores e candidatos, segundo Rivera (2012), importa para as decisões de contratação dos empregadores.

Antoninis (2006) mostra que os novos recrutas recebem um salário inicial mais alto quando recomendados para o trabalho comparado a um indivíduo com experiência na área. Rivera (2012) fornece um estudo de caso nos Estados Unidos, de contratação de empresas de serviços profissionais de elite, no qual foi investigada a hipótese de que as semelhanças culturais entre empregadores e candidatos a emprego importa para as decisões de contratação dos empregadores.

Para Wee, Newman e Joseph (2014), o uso de testes cognitivos é importante para melhorar o processo seletivo e existem evidências de que diferentes combinações de habilidades específicas podem melhorar a diversidade de novas contratações em diferentes cargos. Um foco renovado em habilidades específicas (ou seja, habilidades segundo-

estrato) se justifica especialmente quando vários objetivos organizacionais (por exemplo, diversidade e desempenho no trabalho) são considerados simultaneamente, em vez de o único objetivo de maximizar a seleção na qualidade/desempenho no trabalho.

Em sua pesquisa realizada em um *Call Center* nos Estados Unidos, Sawyer, Srinivas e Wang (2009) mostraram que, com exceção de extroversão/introversão, todas as dimensões da personalidade do modelo de cinco fatores: consciência, afabilidade, a abertura a novas experiências e estabilidade emocional, bem como controle local, foram significativamente relacionados à um ou mais das medidas para avaliar o desempenho.

3.2.2.4 Discriminação na contratação de pessoal

Sobre discriminação e preconceito com jovens deficientes, Lindsay et al. (2014) declaram haver evidências de que eles encontram mais barreiras e estão em desvantagem por serem considerados incapazes e inferiores. Para os empregadores, jovens com deficiência têm menos habilidades do que aqueles sem. Eles percebem que jovens com deficiência, muitas vezes, têm pouca experiência e confiança para produzir um currículo ou para serem entrevistados; muitos não participam de atividades esportivas extracurriculares. Os Empregadores disseram ainda que, quando foram abordados por uma pessoa com deficiência buscando emprego, seu local de trabalho era inacessível e/ou o trabalho era inadequado. Sobre os efeitos do gênero no recrutamento de vendedores na Turquia, Pinar, Eser e Hardin (2007) descobriram que ainda existe grande dificuldade para contratação das mulheres. Gurkov e Zelenova (2011) pesquisam sobre o efeito das restrições do mercado de trabalho na dignidade do trabalhador durante os processos de recrutamento e contratação.

Resultados da pesquisa de Karpinska, Henkens e Schippers (2010) mostram que a contratação de pessoas recém-aposentadas é de baixa prioridade para os gestores, e depende, em grande medida, das forças organizacionais, tais como a escassez de pessoal e da idade do aposentado. Este estudo sugere que, apesar das políticas de igualdade de oportunidades, a discriminação de idade ainda está presente no mercado de trabalho holandês.

Respostas de pesquisa realizada na Turquia sugerem que não há nenhum efeito aparente ou visível (ou preconceito) sobre as decisões de recrutamento para cargos de vendas nas indústrias incluídas em estudo. Isto é, o recrutamento não demonstrou preferência de contratação para

os candidatos do mesmo sexo. Na verdade, ambos os sexos masculino e feminino independem para o recrutador, contudo eles parecem preferir candidatos do sexo feminino devido à sua eficácia previsível de venda (PINAR; ESER; HARDIN, 2007). Em linha com as expectativas teóricas, Baert et al. (2013) descobriram que na Bélgica, candidatos com um nome de sonoridade estrangeira, em comparação com os nativos, são igualmente frequentemente convidados para uma entrevista de emprego que se apliquem para ocupações para as quais as vagas são difíceis de preencher, mas eles têm que enviar o dobro de pedidos para vagas disponíveis.

Dufur e Feinberg (2007) abordam o desconforto ou raiva de empregados ao lidar com algumas restrições e abuso de poder no trabalho em profissionais de futebol nos Estados Unidos. Estes padrões fornecem evidências de que a falta de dignidade dos trabalhadores não está limitada a trabalhadores que já estão empregados, mas estende-se à dinâmica do mercado de trabalho e aos trabalhadores que ainda não foram contratados. Além disso, esses desafios não se limitam aos trabalhadores que têm poucas ou muitas habilidades específicas; haja vista os trabalhadores de elite examinados não serem protegidos por suas habilidades.

A exigência e a dependência de redes sociais e critérios subjetivos informais, segundo Wreyford (2015), cada vez mais evidência que a práticas de emprego informal influenciam os resultados para homens e mulheres.

3.2.2.5 Relevância dos resultados da busca na literatura internacional e sua aplicabilidade na pesquisa

A análise bibliométrica é uma técnica para mapear os principais autores, periódicos e palavras-chave sobre determinado tema. Ensslin et al. (2010) definem como o processo de evidenciação quantitativa dos dados estatísticos de um conjunto definido de artigos (portfólio bibliográfico), para a gestão da informação e do conhecimento científico de um dado assunto realizado por meio da contagem de documentos. Para Penteado et al. (2013) a análise bibliométrica utiliza os artigos do portfólio bibliográfico e suas referências para apuração do grau de relevância dos periódicos e autores, grau de reconhecimento científico dos artigos e as palavras-chave mais utilizadas.

A partir do estudo feito nos artigos foi possível verificar que o tema “Avaliação de desempenho da seleção, recrutamento e contratação de pessoas com deficiência”, é ainda pouco explorado, o que reflete a

importância do estudo. Isto se deu devido ao uso do *Proknow-c*, ferramenta usada para analisar a literatura com o envolvimento de múltiplos critérios de decisão e fatores subjetivos e objetivos a serem considerados no processo decisório e tem o intuito de fornecer aos gerentes uma base racional para tomada de decisões (MOHAMADABADI et al., 2009).

Em seguida, os aspectos relevantes da literatura subsidiaram a construção do modelo MCDA-C. Este estudo valeu-se também dessa ferramenta por sua propriedade de mensurar aspectos financeiros e não financeiros, para construir cenários futuros baseados em mapas estratégicos, considerando as preocupações dos *stakeholders* (BUYTENDIJK et al., 2010).

Foi possível obter um maior entendimento sobre a gestão de recursos humanos com ênfase nos aspectos financeiros, quando Moreira e Machado (2014) observaram a desmotivação dos contratados devido aos baixos salários e também do bom desempenho de trabalhadores quando tem seu trabalho reconhecido por bons salários.

A análise da literatura serviu ainda para analisar as melhores estratégias utilizadas na gestão de pessoal nos relacionamentos sociais Di Stasio e Gërxhani (2015), pois esta permite verificar as relações entre as variáveis e estabelecer como os gestores decidem na prática (WORREN et al., 2002), se estão apoiados em critérios e subcritérios de análise identificados por especialistas (LI; LIAO, 2007).

Entretanto, não foi possível evidenciar um número expressivo de artigos referentes às pessoas com deficiência, mas as diversas experiências encontradas podem ser aplicadas à maioria dos trabalhadores. Questões pontuais foram de extrema importância na fundamentação das entrevistas, sendo estas sugeridas aos decisores no momento da construção dos EPAs (Elementos Primários de Avaliação) e PVFs (Ponto de Vista Fundamentais) constantes dos modelos. O processo de Avaliação de Desempenho é construído a partir da percepção dos analistas com a finalidade de sugerir ou prescrever como os gestores devem tomar decisões e possibilitar a geração de alternativas e comparação entre elas para solucionar o problema avaliado (HSU; LI; CHEN, 2009).

Ainda sobre a ótica internacional, as melhores formas de gestão de pessoal, nas práticas na gestão de RH, sob o ponto de vista de empresas nos diversos países como: Rússia, Alemanha, Canadá, EUA e outros pode se incluir as inovações de recursos humanos como o uso da técnica boca-a-boca, quem indicou (Qi) as preferências por pessoas conhecidas dos gestores como formas de seleção.

O próximo subitem trata da questão da pessoa com deficiência e procura abordar: i) o conceito, ii) sobre o considerável número de pessoas com deficiência, iii) o panorama da cidade de Florianópolis, iv) a acessibilidade, v) a responsabilidade das empresas e vi) acerca da pessoa com deficiência e o mercado de trabalho.

3.3 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA

A legislação brasileira sobre pessoas portadoras de deficiência, no Decreto Nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, definiu deficiência como sendo:

Toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano; deficiência permanente aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e incapacidade uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida (BRASIL, 1999).

O Estatuto da pessoa com deficiência, Lei Nº 13.146, de 06 de julho de 2015, no seu Art. 2º, considera pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

§ 1º A avaliação da deficiência, quando necessária, será biopsicossocial, realizada por equipe multiprofissional e interdisciplinar e considerará:

I – os impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo;

II – os fatores socioambientais, psicológicos e pessoais;

- III – a limitação no desempenho de atividades; e
- IV – a restrição de participação.

3.3.1 Classificação das deficiências

O Decreto Lei da Presidência da República de Nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999, no seu artigo 40, considera pessoa com deficiência a que se enquadra nas seguintes categorias:

I – deficiência física – alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparresia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções; (Redação dada pelo Decreto nº 5.296, em 2004).

II – deficiência auditiva – perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz; (Redação dada pelo Decreto n. 5.296, de 2004)

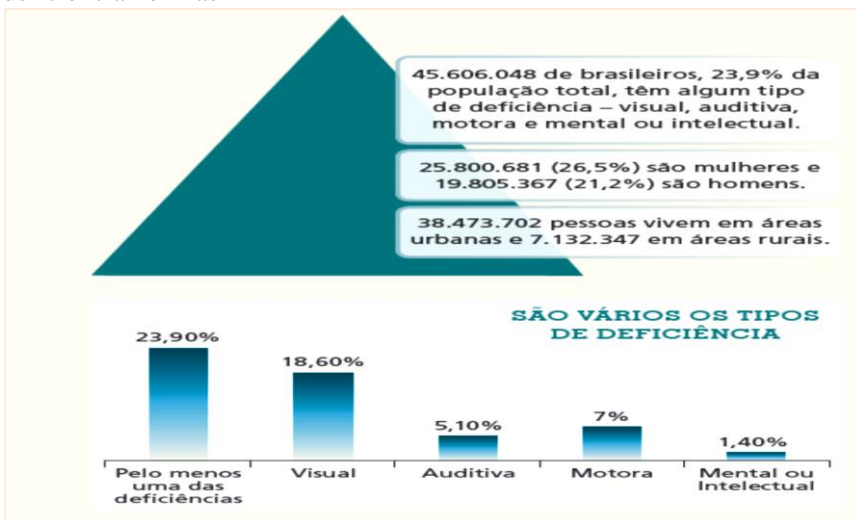
III – deficiência visual – cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores; (Redação dada pelo Decreto n. 5.296, de 2004).

IV – deficiência mental – funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas (BRASIL, 1999).

3.3.2 Dados sobre a pessoa com deficiência

Considerando a população residente no país, 23,9% possuíam pelo menos uma das deficiências investigadas: visual, auditiva, motora e mental ou intelectual. A prevalência da deficiência variou de acordo com a natureza delas. A deficiência visual apresentou a maior ocorrência, afetando 18,6% da população brasileira. Em segundo lugar está a deficiência motora, ocorrendo em 7% da população seguidas da deficiência auditiva, em 5,10% e da deficiência mental ou intelectual, em 1,40% (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010).

Figura 4 – Características gerais da população, região e pessoas com deficiência no Brasil



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010).

As políticas de inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho vêm sendo discutidas mundialmente. Influenciados por ações da Organização Mundial de Saúde, alguns países, incluindo o Brasil, estão desenvolvendo ações que visam: o incentivo à contratação de deficientes, à melhoria da acessibilidade, adequabilidade e repressão a todo o tipo de preconceito.

A Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de

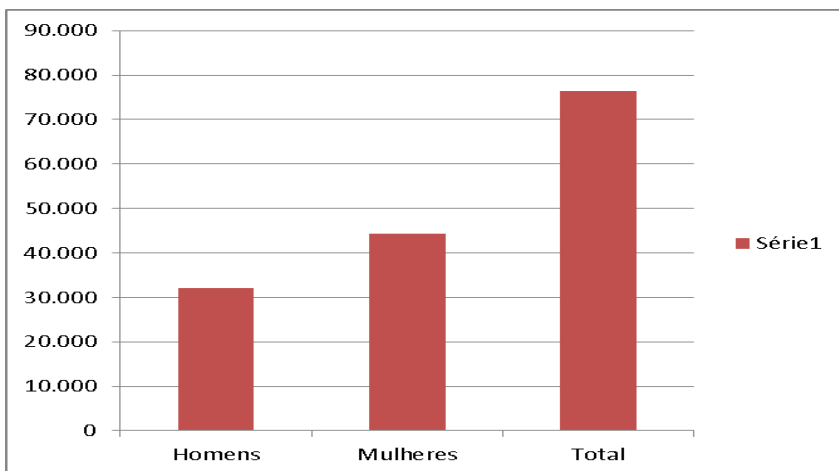
barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação. No seu artigo 21º, por meio dos organismos de apoio à pesquisa e das agências de financiamento, fomentará programas destinados à promoção de pesquisas científicas voltadas ao tratamento e prevenção de deficiências; ao desenvolvimento tecnológico à produção de ajudas técnicas para as pessoas portadoras de deficiência e à especialização de recursos humanos em acessibilidade (BERNARDES et al., 2009).

Segundo o *Canadian Labour Congress du Canada* (2008) sobre a adequabilidade do local de trabalho, estatísticas no Canadá relatam que é comum a adequação do local de trabalho para empregados com limitações de atividade e essas adequações duram apenas horas ou dias por reduzido horário de trabalho. Cerca de um em cada seis trabalhadores com uma limitação de atividade necessitam de uma cadeira especial ou suporte para as costas (16,5%) ou de uma reformulação do trabalho (14,2%), enquanto que cerca de um em dez exigem uma estação de trabalho modificada ou ergonômica (10,7%). A necessidade de apoios é geralmente maior para os trabalhadores mais velhos. Em média, dois terços (65%) dos trabalhadores com deficiência relatam que a sua necessidade de uma modificação no local de trabalho foi cumprida, mas esta taxa é mais elevada para aqueles com limitações de atividade menos graves. Infelizmente, a taxa de satisfação com modificações no local de trabalho parece ter diminuído.

3.3.3 Panorama do Deficiente de Florianópolis

Estima-se que a população de Florianópolis, segundo dados do IBGE (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010), seja de 469.690 habitantes, sendo que em 2010 o número de deficientes foi de 76.319.

Figura 5 – Dados estatísticos dos deficientes de Florianópolis por sexo



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010).

Após a realização de pesquisas na literatura, na internet e no próprio IBGE, foi constatado que um levantamento do percentual de pessoas com deficiência em atividade profissional ainda não foi realizado, tornando-se insipiente o aprofundamento desta questão no momento.

Algumas instituições locais, tais como: a Associação Florianopolitana dos Deficientes Físicos (AFLODEF), a Associação Catarinense para Integração do Cego (ACIC), Fundação Catarinense de Educação Especial (FCEE) desenvolvem em conjunto um trabalho de acolhimento, reabilitação, capacitação e readaptação dos deficientes no mercado de trabalho de Florianópolis, Santa Catarina. Existe ainda uma colaboração do Ministério Público Federal e o INSS no intuito de fiscalizar e incentivar todas as ações que visem à inclusão das PCDs no mercado de trabalho local.

A Prefeitura Municipal de Florianópolis criou o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência, órgão colegiado de caráter permanente, propositivo, deliberativo e fiscalizador, de composição paritária entre representantes governamentais e sociedade civil, vinculado à Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, que lhe dará apoio administrativo assegurando dotação orçamentária para seu funcionamento por meio de um fundo específico, tendo tal conselho esta finalidade e competência (SANTA CATARINA, 2006).

O Serviço Social da Indústria (SESI) de Florianópolis, possui um

programa de capacitação profissional e tem o foco de atender diretamente às pessoas com deficiência e às indústrias que tenham aderido ao Programa de Inclusão. Congrega as ações de educação inclusiva nas modalidades de Educação de Jovens e Adultos (EJA) e Educação Continuada (ECO), bem como as atividades de mobilização para a causa social da pessoa com deficiência. Pressupõe também ser um local de referência para as empresas, disponibilizando equipamentos para uso compartilhado como impressoras em Braille, ou apoio de profissionais especializados, como interpretes de Libras. Outra possibilidade para as empresas é o acesso a um Banco de Dados de candidatos em potencial, uso restrito às empresas com adesão ao Programa da PDC.

3.3.4 A pessoa com deficiência e a acessibilidade

Com a valorização e reconhecimento da convivência com a diversidade, o termo acessibilidade tem sido utilizado para garantir que todas as pessoas tenham acesso a todas as áreas de seu convívio. Estas áreas estão relacionadas aos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, sistemas e meios de comunicação e informação. Desta forma, espera-se que haja uma preparação e uma resposta às necessidades especiais que esta diversidade pode apresentar nestas áreas (FERNANDES, 2008).

Na sociedade contemporânea, tratar de informação, é tão importante quanto as necessidades básicas de um indivíduo. São tempos em que o fluxo da informação assume uma escala global e o direito à informação assume um papel fundamental. A informação pode ser comparada ao alimento, assim como a carência de comida gera fome, a carência da informação pode causar a ausência de conhecimento (KOBASHI; TÁLAMO, 2003).

Milhões de pessoas acessam a internet todos os dias em busca de acesso a informações, entretenimento, trabalho, educação, e outras necessidades, contudo, para Fernandes (2008), as tecnologias desenvolvidas não são totalmente acessíveis aos usuários que possuem alguma deficiência física, sensorial ou mental. Avoka (2009) afirma que o termo “acessibilidade” tem por objetivo possibilitar o acesso aos produtos e serviços eletrônicos para o maior número de pessoas possível. Logo, a acessibilidade na *web*, visa proporcionar meios de acesso e uso da web para todos.

Ainda, quanto à acessibilidade, já faz tempo que as empresas estão trabalhando com o desafio de incluir pessoas com deficiência

(PCD) no ambiente de trabalho. Desde 1991, quando foi criada a Lei de Cotas (Nº 8.213) que estabeleceu um percentual mínimo de trabalhadores com deficiência nas empresas com 100 ou mais funcionários, o mercado de trabalho vem passando por um processo de abertura e inclusão para profissionais que antes, pelo simples fato de possuírem uma limitação física, sensorial ou intelectual, eram excluídos dos processos seletivos e relegados ao mercado de trabalho informal e aos benefícios da assistência social (I. SOCIAL, 2014).

Para os fins de acessibilidade, considera-se: Artigo. 8º do Decreto n. 5.296 de 02 de setembro de 2004, condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2004).

3.3.5 A pessoa com deficiência e a responsabilidade das empresas

A empresa que contrata deve ter um programa estruturado de recrutamento, seleção, contratação e desenvolvimento de pessoas com deficiência, e não apenas contratar formalmente para cumprir a lei (FEBRABAN, 2006, p. 23).

A decisão das empresas de abrir postos de trabalho para pessoas com deficiência rompe as barreiras que tradicionalmente excluem essas mesmas pessoas do processo produtivo. A partir daí três questões devem ser enfrentadas prioritariamente: em primeiro lugar, as dificuldades de compreensão e informação por parte de empregadores e empregados; em segundo, a inexperience das pessoas da empresa em conviver com pessoas com deficiência; e, em terceiro, a precária educação e profissionalização da maioria delas. A acessibilidade também é um ponto muito importante (INSTITUTO ETHOS, 2002).

O fácil acesso às informações em grande quantidade e intensa rapidez ressalta a necessidade de se identificar o valor da informação para a realidade de cada empresa. A real importância do conteúdo informacional deve estar diretamente relacionada à estratégia organizacional para que não ocorram desvios entre os processos

decisórios organizacionais subsidiados por esse conteúdo informacional e os objetivos da própria organização. Em muitas situações, o conteúdo informacional apresenta-se sob a forma de dados não encadeados de forma lógica e coerente, de maneira a gerar informações pertinentes e fomentar, assim, a elaboração de um conhecimento profundo sobre o real posicionamento competitivo da empresa em seu mercado (VILA NOVA, 2005).

A gestão estratégica da informação é fundamental para as organizações se tornarem competitivas. A falta de uma estrutura organizacional sensível e atenta à gestão da informação impede a sinergia entre os diferentes setores, tanto em virtude do excesso quanto da falta de informação, ou mesmo o acesso de forma inadequada aos conteúdos informacionais pode levar os membros da organização a trabalhar com elevados níveis de tensão e imprecisão (CANDIDO; VALENTIN; CONTANI, 2005).

Neste contexto, torna-se necessária uma relação informacional mais próxima entre as empresas e as entidades de classe para que haja uma maior fluência nos seus interesses. Sendo assim, Tarapanoff (2001) salienta que a gestão da Informação tem o objetivo de garantir que a informação seja gerenciada como um recurso indispensável e valioso e que esteja alinhada com a missão e os objetivos do serviço de informação.

3.3.6 A pessoa com deficiência e o mercado de trabalho

Sobre a Convenção 159 da OIT (Organização Internacional do Trabalho), O Ministério do Trabalho e do Emprego (2007) afirma que foi ratificada por meio do Decreto nº 129, de 18 de maio de 1991, sendo, portanto, lei no Brasil desde esta data.

PARTE I – Definições e Campo de Aplicação

Artigo 1

1. Para efeito desta Convenção, entende-se por pessoa deficiente todas as pessoas cujas possibilidades de obter e conservar um emprego adequado e de progredir no mesmo fiquem substancialmente reduzidas por deficiência de caráter físico ou mental devidamente comprovada.
2. Para efeitos desta Convenção, todo país-membro deverá considerar que a finalidade da reabilitação profissional é a de permitir que a pessoa deficiente obtenha e conserve um emprego

e progrida no mesmo, e que se promova, assim, a integração ou a reintegração dessa pessoa na sociedade.

3. Todo país-membro aplicará os dispositivos desta Convenção por meio de medidas adequadas às condições nacionais e de acordo com a experiência (costumes, uso e hábitos) nacional.

4. As proposições desta Convenção serão aplicáveis a todas as categorias de pessoas deficientes.

PARTE II – Princípios da Política de Reabilitação Profissional e Emprego para Pessoas Deficientes

Artigo 2 De acordo com as condições, experiências e possibilidades nacionais, cada país-membro formulará, aplicará e periodicamente revisará a política nacional sobre reabilitação profissional e emprego de pessoas deficientes.

Artigo 3 Essa política deverá ter por finalidade assegurar que existam medidas adequadas de reabilitação profissional ao alcance de todas as categorias de pessoas deficientes e promover oportunidades de emprego para as pessoas deficientes no mercado regular de trabalho.

Artigo 4 Essa política deverá ter como base o princípio de igualdade de oportunidades entre os trabalhadores deficientes e dos trabalhadores em geral. Dever-se-á respeitar a igualdade de oportunidades e de tratamento para as trabalhadoras deficientes. As medidas positivas especiais com a finalidade de atingir a igualdade efetiva de oportunidades e de tratamento entre trabalhadores deficientes e os demais trabalhadores, não devem ser vistas como discriminatórias em relação a estes últimos.

O Brasil tem hoje cerca de 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, segundo dados do IBGE (2010). De acordo com a Revista Nacional de Reabilitação Reação (2014) de acordo com informações da Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo, somente no Estado são mais de 9 milhões. Uma em cada cinco pessoas com deficiência do país está em São Paulo, cerca de 20% da população. Ao todo, 6% são contempladas pela Lei de Cotas. No Estado, aproximadamente 5 milhões de pessoas com deficiência estão trabalhando (o que representa 48% da população com deficiência).

O Censo do IBGE de 2010 identificou que 2,8 milhões de pessoas com deficiência possuem ensino superior completo (incluindo mestrado e doutorado). Em tese, de acordo com a Secretaria, é um número mais do que suficiente para suprir as 937 mil vagas potencialmente criadas pela Lei de Cotas. É possível constatar que as pessoas com deficiência ainda vêm sendo subaproveitadas pelo mercado de trabalho. De acordo com levantamento realizado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), 68,9% delas sentem pouca ou nenhuma compatibilidade entre o cargo e escolaridade, comparado com 42,8% para pessoas sem deficiência (REVISTA NACIONAL DE REABILITAÇÃO REAÇÃO, 2014).

A Inspeção do Trabalho exerce papel fundamental na execução da política afirmativa de exigência de contratação de pessoas com deficiência, não apenas no que se refere à verificação do cumprimento da lei, mas pela sua missão de agente de transformação social. Espera-se, portanto, que esta publicação, dirigida principalmente aos empregadores, possa auxiliar também os auditores-fiscais no exercício de sua função (MINISTÉRIO DO TRABALHO E DO EMPREGO, 2007).

4 RESULTADOS

Após ter definido a metodologia e realizado uma revisão sistêmica da literatura sobre o tema seleção, recrutamento e contratação de pessoas com deficiência, pode se obter dados importantes para o pesquisador se fundamentar teoricamente e conduzir as entrevistas junto aos agentes decisores da empresa XYZ e da entidade ACIC (Associação Catarinense de Integração do Cego) na montagem dos modelos MCDA-C.

Esta seção apresenta os resultados dos trabalhos realizados e constitui-se de cinco subseções: a primeira apresenta os resultados de pesquisas similares ou correlatas, a segunda aborda o modelo da empresa de tecnologia XYZ; a terceira trata sobre o modelo da associação catarinense de integração do cego e modelo de requisitos informacionais para recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência em Florianópolis, a quarta o modelo de empregabilidade de Florianópolis e a quinta a relação entre os modelos, no qual se pretendeu obter os seguintes resultados:

- a) desenvolver um modelo de requisitos informacionais para apoiar a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho da Grande Florianópolis a partir da percepção de dois polos de atores: o contratante e o contratado;
- b) apresentar pesquisas similares ou correlatas;
- c) estruturar, na perspectiva do contratante e do contratado, as informações relevantes para contratação nos polos contratante-contratado;

4.1 TRABALHOS SIMILARES OU CORRELATOS

Neste tópico são apresentados alguns artigos de pesquisas similares ou correlatas das áreas de contabilidade e administração, por se relacionarem ao tema com os autores e o ano da pesquisa, bem como objetivo e resultados da pesquisa e o seu instrumento de pesquisa.

Quadro 4 – Síntese dos principais autores, objetivos, resultados e instrumentos utilizados

Autor (ano)	Objetivo	Resultado	Instrumento ou metodologia
Frei, Borni (2005)	Discutir o papel social da empresa.	A responsabilidade social empresarial envolve a empresa como um todo.	Metodologia do <i>Balanced Scorecard</i> e modelo SIGRESE.
Baptista, (2012)	Investigar se há práticas adotadas pelas empresas para a inclusão organizacional de Pessoa com Deficiência (PcD).	As práticas de RH mais citadas nas empresas foram a realização de palestras educativas e treinamentos de sensibilização dos colaboradores, objetivando a inclusão do PcDs no ambiente de trabalho.	Questionário.
Brunstein, Beltrão (2012)	Analisar experiências de desenvolvimento de competências e reconhecimento profissional da pessoa com deficiência já inserida no contexto organizacional.	Observou-se que não há um diálogo nem uma parceria efetiva.	Estudo de caso com entrevistas, observação participante e análise documental.
Vieira, Bezerra (2012)	Analisar a promoção da igualdade de oportunidade para trabalhadores com deficiência intelectual no contexto das organizações modernas.	Artigo mostra que não há igualdade de oportunidade.	Metodologia qualitativa e o referencial da teoria de racionalidade.
Fabris et al. (2015)	Identificar os reflexos do Programa Pão da Vida no resgate de adolescentes em situação de vulnerabilidade social.	Houve melhora na condição sócio econômica dos egressos, considerando a reeducação voltada à inserção social, além dos aspectos de trabalho e renda.	Instrumento de análise estatística descritiva.
Figueiredo, (2009)	Analisar a existência de desigualdades por gênero nas empresas.	Os resultados evidenciam inserção das mulheres no mercado da contabilidade, progresso profissional, maior nível de escolaridade, rendimentos financeiros e, principalmente, em termos de acesso ao poder, mas uma inexistência da participação feminina na auditoria independente.	Utilizou um enfoque histórico-crítico.
Guilhard et al. (2005)	Evidenciar as dificuldades que as	Há equívocos legais que podem ser solucionados e os	Pesquisa bibliográfica e documental.

	entidades filantrópicas enfrentam de desenvolver suas ações filantrópicas.	critérios estabelecidos pelo CNAS podem se tornar em compromissos.	
Perez (2012)	Apresentar o estereótipo de incapacidade muitas vezes atribuído à deficiência.	Há uma grande demanda para aprofundar os estudos em torno das pessoas com deficiência, especialmente em sua dificuldade de inclusão no mercado de trabalho.	Pesquisa bibliográfica e documental
Mello et al. (2014)	Compreender como e porque as empresas de <i>call center</i> e <i>contact center</i> utilizam o teletrabalho na prestação de serviços.	Redução de custos; aumento da Produtividade; melhoria da qualidade de atendimento aos clientes; possibilidade de oferecer melhor qualidade de vida aos tele trabalhadores residenciais e portadores de deficiência, proporcionando oportunidades de empregos com inclusão social e digital.	Método de pesquisa quali-quantitativa, com a combinação do método de estudo de caso e o método <i>survey</i> .
Vieira (2007)	Descrever e comparar os procedimentos de captação, seleção e contratação em 30 estabelecimentos de hospedagem de Belo Horizonte.	Os resultados mostram que o setor hoteleiro Belo Horizonte é bastante heterogêneo quanto aos aspectos em questão e indicam que as práticas contemporâneas estão presentes.	Questionário composto por questões fechadas e abertas.
Maccali et al. (2015)	Analisar a interface entre a gestão da diversidade na inclusão de deficientes intelectuais no contexto organizacional e as práticas de recursos humanos geradas a partir dessa nova realidade.	As dificuldades de encontrar esses novos colaboradores, os gestores precisam lidar com as diferenças entre os atores organizacionais, de modo a garantir a justiça social.	Estudo de caso com entrevistas.
Philereno et al. (2015)	Entender o contexto da qualificação das pessoas com deficiência para sua inserção no mercado de trabalho.	Programas de qualificação profissional de PcDs desenvolvidos pelas entidades têm sido ineficientes, pois as empresas não perceberam diferencial nessas qualificações.	Entrevistas semiestruturadas.
Fernandes, Moura, Ribeiro (2011)	Discutir como tem se dado o processo de recrutamento e seleção das pessoas portadoras de deficiência, focando as mudanças nas práticas organizacionais necessárias para inclusão no mercado de trabalho.	Ficou claro que o principal motivo das contratações ainda é o cumprimento da Lei, apesar do discurso socialmente responsável.	Coleta de dados secundários e entrevistas semiestruturadas.

Fonte: Dados da pesquisa

O quadro acima mostra algumas pesquisas que apresentaram alguma similaridade ou correlação com o tema seleção, recrutamento e contratação de pessoas com deficiência, podendo destacar o trabalho de Brunstein, Beltrão (2012) ao analisarem experiências de desenvolvimento de competências e reconhecimento profissional da pessoa com deficiência já inserida no contexto organizacional, podendo se observar que não há um diálogo nem uma parceria efetiva entre as empresas e as pessoas com deficiência.

Para Maccali et al. (2015) no Brasil, assim como em diversos países, a preocupação com a diversidade no campo organizacional tem sido crescente tanto pela academia quanto pelos praticantes, pelo contexto nacional e global quanto pela dimensão legal e normativa. No entanto, é preciso preocupar-se com os dois lados do processo de gestão da diversidade organizacional e pessoal, uma vez que a intenção é integrar pessoas no mundo do trabalho e, para isso, elas são retiradas de sua rotina usual.

Há ainda o trabalho de Perez (2012), que apresenta o estereótipo de incapacidade, muitas vezes atribuído à deficiência, no qual sua contribuição pode ser notada na grande demanda para aprofundar os estudos em torno das pessoas com deficiência, especialmente em sua dificuldade de inclusão no mercado de trabalho.

A seguir são apresentados os resultados dos modelos multicritério de apoio à decisão da empresa de tecnologia XYZ, da Associação Catarinense de Integração do Cego e um terceiro modelo representativo da convergência das duas posições participantes, o polo contratante e o polo contratado além de um modelo híbrido composto de descritores que representam as duas posições num mesmo indicador.

4.2 O MODELO DA EMPRESA DE TECNOLOGIA XYZ

De posse das informações obtidas e de um *checklist* constante do apêndice “E”, teve início a construção dos modelos. O primeiro modelo foi construído na empresa de tecnologia XYZ, que é uma empresa real e por motivos legais preferiu manter seu sigilo, sendo dessa forma chamada durante esta pesquisa.

Com sua localização no polo tecnológico da Grande Florianópolis, é uma das maiores empresas do Brasil no desenvolvimento de *softwares* de gestão. A empresa tem como ramo de atividade o desenvolvimento *de softwares* para o Governo Federal e para a iniciativa privada, conforme consta no site da empresa, (2015)

não sendo aqui informado por motivos de sigilo já mencionado. Possui aproximadamente 1.500 funcionários na cidade, sendo que pela Lei de cotas tem a obrigação de contratar 5% de colaboradores com algum tipo de deficiência, somando um total de 75 profissionais, dos quais 15 já estão empregados, segundo informações do encarregado de pessoal daquela organização.

Visando atingir a meta da Lei de cota, a empresa desenvolve um programa de divulgação de vagas junto à mídia e à sociedade e, também, participa de atividades culturais e assistenciais com as entidades de classe de Florianópolis. Possui uma equipe própria para essa tarefa, com atividades diárias junto aos PCDs contratados e com intercâmbio com as principais entidades de classe que cuidam das pessoas com deficiência.

As entrevistas para coleta de dados foram realizadas na sede da empresa XYZ, com a participação da encarregada da gestão de recursos humanos. A primeira entrevista foi realizada no dia 26 de junho de 2015, seguida de uma em 02 de julho de 2015, com a contribuição de dois colaboradores com deficiência visual que auxiliaram no levantamento de algumas questões referentes aos problemas da empresa sobre a dificuldade de contratação de PCDs. Neste dia, os primeiros EPAs (Elementos Primários de Avaliação) foram construídos. Foram realizadas outras cinco visitas com a finalidade de mostrar o andamento da construção do modelo, levantar novos dados e obter a aprovação do gestor. Depois de construído o modelo final, conforme consta no apêndice “B”, no dia 08 de outubro de 2015 foi realizada a última visita para as recomendações e entrega o modelo finalizado.

Identificação dos EPAs

Na fase inicial da pesquisa foi realizada uma entrevista aberta com o gestor de forma a levantar informações relativas aos valores, expectativas e vontades pessoais. A entrevista foi gravada para que pudesse ser mais bem aproveitada na coleta e análise de dados. Duas outras entrevistas foram realizadas para a definição do Rótulo e esclarecimento sobre alguns EPAs, sendo a terceira realizada com a presença de alguns colaboradores com deficiência, todas gravadas.

A identificação dos Elementos Primários de Avaliação (EPAs) são as preocupações manifestadas pelos decisores quando questionados sobre o problema. Este procedimento dar-se-á por meio de entrevistas onde o decisor é incentivado a expor suas preocupações e objetivos (ENSSLIN, MONTIBELLER e NORONHA, 2001). Nesse momento, o que se busca é o maior número possível de EPAs e, após análise das

entrevistas, se pode chegar a um número de 37 EPAs, dos quais os dez primeiros podem ser vistos no Quadro 5.

Quadro 5 – Os EPAs identificados

EPA	DESCRIÇÃO
01	Programa de seleção de candidatos com deficiência
02	Preferência por candidatos
03	Melhores pré-requisitos para os candidatos
04	Atividades e eventos sociais
05	Acessibilidade
06	Relação cargo e salário
07	Cultura de inclusão
08	Plano de saúde
09	Especificidade das vagas
10	Limites e potenciais das PCDs

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Os primeiros conceitos

O conceito expressa a direção de preferência associada ao EPA, acompanhado da motivação para sua existência. Cada conceito é confrontado por seu polo oposto psicológico, o qual explicita o grau mínimo de aceitação do objetivo em questão (ENSSLIN et al., 2013).

Quadro 6 – Os dez primeiros conceitos

Conceitos	Descrição
C1	Ter Programa de Busca para a Seleção de Candidatos > Não ter programa
C2	Preferir deficiente visual > Oferecer vagas para videntes
C3	Buscar comunicabilidade como requisito excelente > Saber se expressar
C4	Apoiar ações sociais > Não apoiar atividades sociais
C5	Oferecer acessibilidade adequada > Oferecer o mínimo de acessibilidade
C6	Oferecer bons salários > Oferecer salário mínimo
C7	Oferecer alto nível cultural dos funcionários quanto à inclusão > Ter ainda o mito de conviver com PCD
C8	Oferecer plano de saúde privado > Oferecer plano de saúde público
C9	Oferecer vagas para função específica > Oferecer vagas diversas
C10	Divulgar a existência de um guia de especificidade das

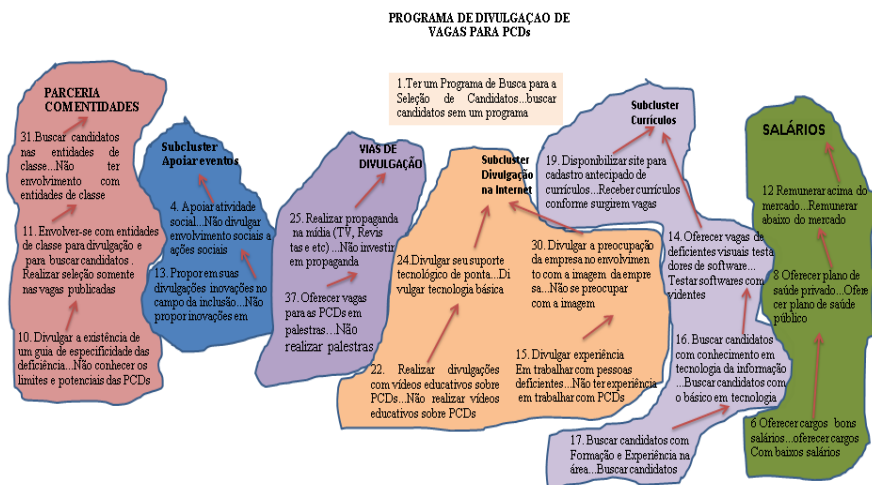
deficiências > Não conhecer os limites e potenciais das PCDs
--

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais

Observou-se que a programa de divulgação teve seu foco no item Comunicação. Com a identificação dos Elementos Primários de Avaliação, da elaboração dos conceitos orientados à ação e do agrupamento dos conceitos, terá início a próxima fase de estruturação do modelo de avaliação do processo de divulgação do programa, ou seja, a construção dos Mapas de Relações Meios-fins e da Árvore de Pontos de Vista Fundamentais.

Figura 6 - Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais para a preocupação com Comunicação



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

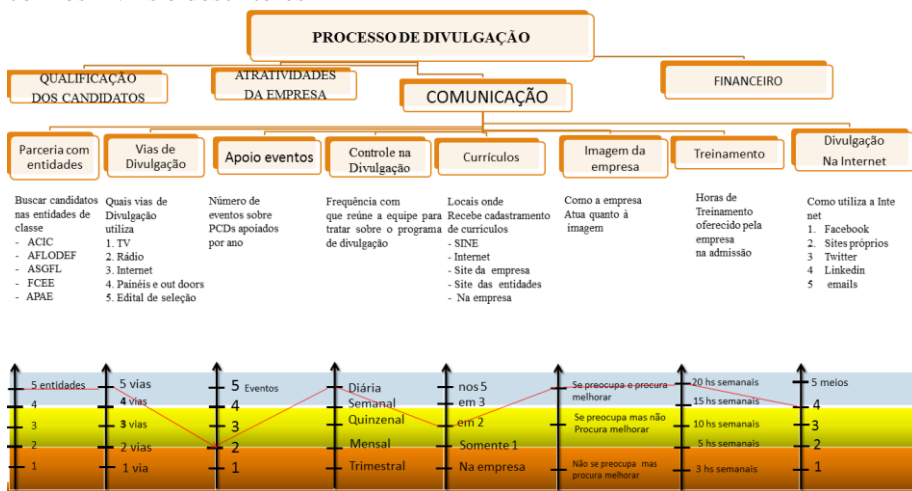
Após construir os Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais PVFs é possível passar para a próxima fase de estruturação, ou seja, a construção da Estrutura Hierárquica de Valor e, a seguir, a construção dos Descritores.

Estrutura Hierárquica de Valor e Descritores

Construída a Árvore de valor, os PVFs ainda são demasiado

abrangentes para serem mensurados. Por isso, retorna-se aos Mapas Meios-fins e analisam-se os *subclusters*. Tais *subclusters* devem obedecer às mesmas propriedades dos *Clusters* iniciais e seu processo de transformação é equivalente aos utilizados para os PVFs e estes subcritérios são denominados Pontos de Vista Elementares (PVEs) (ENSSLIN et al., 2010). Este processo de decomposição continua até que se obtenha um PVE que represente uma propriedade do contexto e assim possa ser mensurado em forma objetiva e não ambígua (ENSSLIN et al., 2010).

Figura 7 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Comunicação, com os PVEs e descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

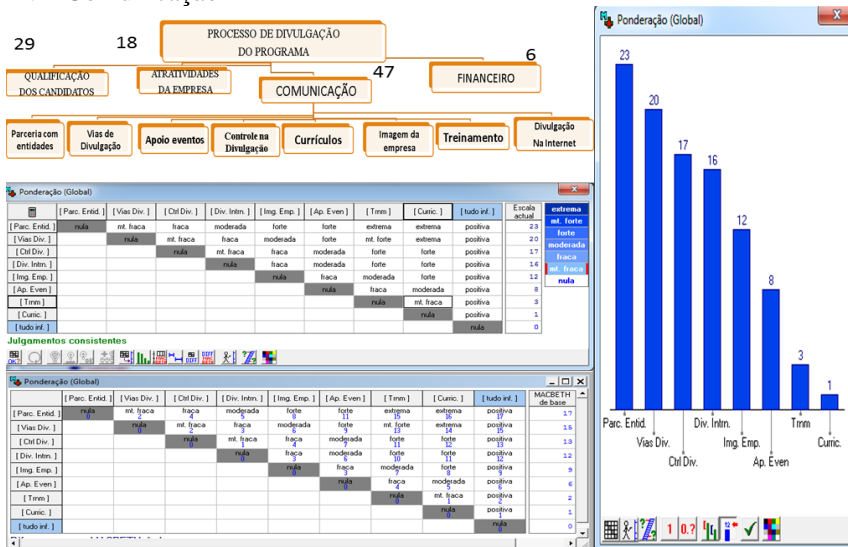
No quadro acima se pode notar que no PVF Comunicação, no PVE Apoio eventos o descritor está abaixo da média. Isso significa que o número de eventos que a empresa apoia por ano é dois, o que contribui de forma negativa para a avaliação global. Ao apoiar um evento a mais por ano a empresa melhora sua avaliação, sua relação com as entidades de classe e pessoas com deficiência, além de melhorar sua imagem.

Após a construção da Estrutura Hierárquica de Valor com os Descritores, se faz possível o entendimento do contexto por meio de uma estrutura não numérica (escalas nominais e ordinais) (ENSSLIN et al., 2010). Para continuar o processo de entendimento, devem ser incorporadas informações que possibilitem transformar as escalas

ordinais em cardinais, que é o propósito da etapa seguinte da metodologia MCDA-C.

Obtidos os Descritores de todos os pontos de vista, a metodologia MCDA-C, seguindo seu propósito de construir o entendimento do decisor, solicita a ele que informe a diferença de atratividade entre os níveis dos descritores (escalas ordinais). A partir destas informações, com a ajuda do *software Macbeth*, constroem-se escalas cardinais que atendam os juízos de preferências do decisor. Estas escalas denominam-se Funções de Valor (ENSSLIN et al., 2010).

Figura 8 - Cálculo realizado por meio do *Software MACBETH* para PVF Comunicação

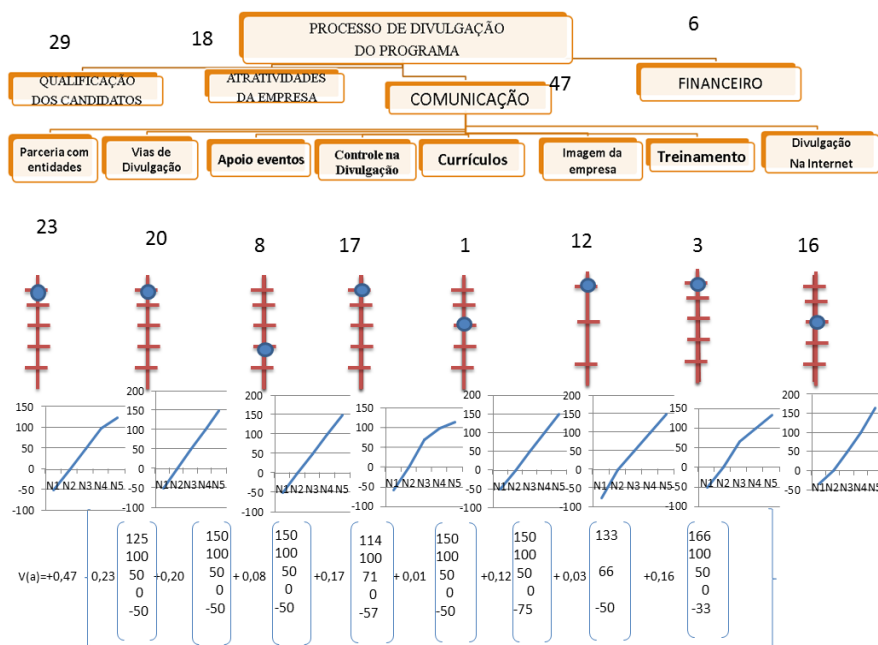


Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Após os cálculos realizados, a taxa pertencente ao ponto de vista Comunicação foi de 47%, enquanto que a taxa pertencente ao ponto de vista parceria com entidades foi de 23%, conforme aponta a Figura 8. O mesmo procedimento foi efetuado para todo o modelo, pontualmente para cada conjunto de pontos de vista.

Tendo definidas as taxas equivalentes a cada ponto de vista, foi possível elaborar a equação global do modelo a fim de que os decisores, além de avaliar localmente o desempenho das ações potenciais, pudessem melhor comparar as alternativas existentes assim como as criadas por eles com base em suas performances globais.

Figura 9 - Estrutura arborescente do PVF acionamentos com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - Status Quo



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Diagnóstico ou Perfil da Situação Atual – SQ

Na equação para o cálculo do valor global, as constantes são o resultado do produto das taxas da cadeia ascendente, isto é, o primeiro valor 0,47 (comunicação) x 0,23 x 125 (parceria com entidades) + 0,20 x 150 (vias de divulgação) e assim por diante.

A fase de Avaliação consiste na identificação das taxas de substituição que informam a importância relativa de cada elemento para o modelo como um todo. Após a obtenção das taxas de substituição de cada elemento (critério), pode-se transformar o valor da avaliação de cada critério em valores de uma avaliação global. Com as taxas de substituição, o modelo de avaliação multicritério para a ADO da organização está concluído (BORTOLUZZI; ENSSLIN; ENSSLIN, 2011). Uma vez que também se objetiva conhecer o desempenho global da organização, cabe, agora, agregar as avaliações locais, por meio da seguinte equação matemática de agregação aditiva:

Figura 10 - Equação matemática de agregação aditiva

$$V_{PVF_k}(a) = \sum_{i=1}^{n_k} w_{i,k} \bullet v_{i,k}(a)$$

Em que:

$V_{PVF_k}(a)$: valor global da ação a do PVF_k, para $k = 1, \dots, m$;

$v_{i,k}(a)$: valor parcial da ação a no critério i , $i = 1, \dots, n$, do PVF_k, para $k = 1, \dots, m$;

a : nível de impacto da ação a ;

$w_{i,k}$: taxas de substituição do critério i , $i = 1, \dots, n$, do PVF_k, para $k = 1, \dots, m$;

n_k : número de critérios do PVF_k, para $k = 1, \dots, m$;

m : número de PVFs do modelo.

Fonte: Bortoluzzi et al. (2013).

Quadro 7 - Modelo Global da empresa de tecnologia

MODELO GLOBAL DA EMPRESA DE TECNOLOGIA XYZ

$V(a) = 0,47 \times (0,23 \times 125) + (0,20 \times 150) + (0,08 \times 0) + (0,17 \times 114) + (0,01 \times 50) + (0,12 \times 150) + (0,03 \times 133) + (0,16 \times 50) = 28,75 + 30 + 0 + 19,38 + 0,5 + 18 + 3,99 + 8 = 108,62$

$V(a) = 51,05$

$V(a) = 0,47 \times (0,23 \times 100) + (0,20 \times 100) + (0,08 \times 100) + (0,17 \times 100) + (0,01 \times 100) + (0,12 \times 100) + (0,03 \times 100) + (0,16 \times 100) = 23 + 20 + 8 + 17 + 12 + 3 + 16 = 100$

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

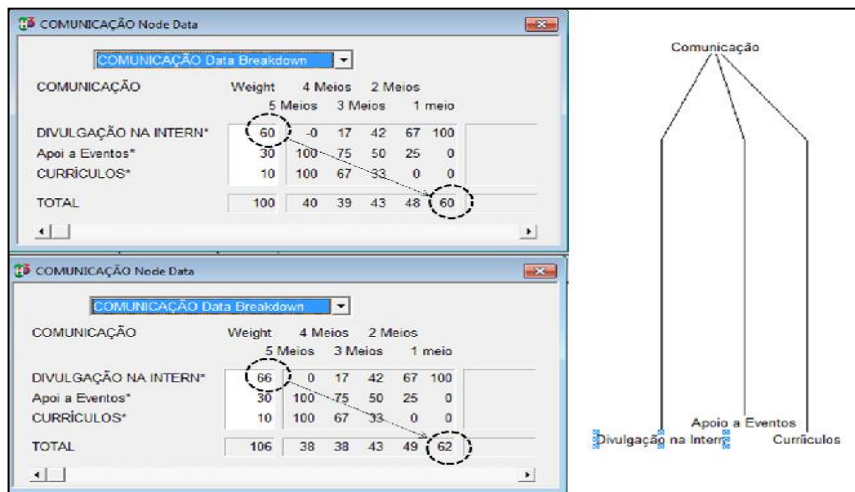
No cálculo de Avaliação Global foi utilizada a fórmula $V = PVF_k$, totalizando $V(a) = 51,05$, o que demonstra que a empresa obteve um resultado acima dos padrões de regularidade dentro do mercado.

Análise de Sensibilidade

Esta ação consiste de um exame de robustez das respostas do modelo frente a alterações nos parâmetros do mesmo. Teve com o auxílio do *software* HIVIEW, utilizado para comparar as opções com base em suas performances. Com este *software* é possível verificar a resposta do modelo quando da alteração de seus parâmetros, em especial nas taxas de substituição ou no desempenho das ações potenciais (ENSSLIN; MONTIBELLER; NORONHA, 2001).

A Análise de Sensibilidade numérica pode ser vista conforme a Figura 12, quando na mudança da taxa de 10% em Divulgação na Internet de 60 para 66%.

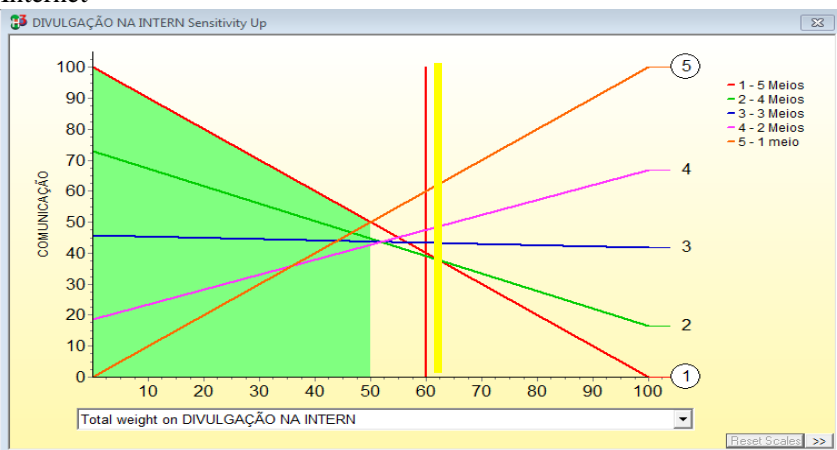
Figura 11 - Análise de sensibilidade do PVE- Divulgação na Internet com +10%



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A Análise de Sensibilidade Gráfica, considerando o PVE – Divulgação na Internet. A Figura 12 ilustra que para a taxa de compensação de 60% com variação de 10% para mais não causou grande variação das ações potenciais.

Figura 12 - Análise de sensibilidade gráfica do PVE – Divulgação na Internet



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Recomendações

A fase de Recomendações na metodologia MCDA-C busca servir de apoio ao decisor para ajudá-lo a identificar as melhores alternativas para melhorar o desempenho do programa de divulgação de vagas, bem como ter a noção das consequências das ações de melhoria na estratégia de divulgação dessas vagas, caso venham a ser desenvolvidas.

Após ter analisado cada descritor, conforme a pontuação e localização que ocupa em seu nível de referência, se pode informar ao gestor onde este pode atuar para melhorar a gestão do programa de divulgação de vagas para pessoas com deficiência da empresa de tecnologia. Nessa fase, com os descritores identificados no nível comprometedor, recomenda-se onde o gestor pode atuar para evitar que esses descritores continuem comprometendo a avaliação global.

Foram identificados, na mensuração do *Status Quo*, um indicador no nível neutro considerado comprometedor e dois no nível de mercado. Neste contexto, ficou estabelecida uma ação a médio prazo que melhorasse em um nível o desempenho por meio da melhoria do indicador (Apoio a Eventos) que se encontrava no neutro de 0 para 50, a curto prazo (Divulgação na Internet), que estava no nível de mercado 50 para 100, mas possuía grande relevância para a contribuição global e também (Currículos) de 50 para 100, pois era uma ação que poderia promover o desenvolvimento da gestão de RH. Com a identificação dos três descritores e suas influências na avaliação global, foram propostas ações no sentido de melhorar o perfil do *status quo* do programa de contratação de pessoas com deficiência.

Em relação aos PVF supracitados, para o indicador (apoio a eventos) ficou evidenciado que sua melhoria seria de grande valia na avaliação global, contudo isso envolve gastos. Quanto aos PVFs (como utiliza a Internet) e (Currículos), suas melhorias não envolveriam gastos para a empresa, seria de aplicação de curto prazo e, se implantadas, aumentariam a avaliação global do programa da empresa de tecnologia XYZ de divulgação de vagas para pessoas com deficiência. Quanto às decisões a serem tomadas pelo decisor, tais critérios ainda contribuiriam para justificá-las, contribuindo para a melhoria da credibilidade na gestão de recursos humanos da empresa.

Sobre os resultados da Avaliação Global, após as mudanças dos descritores citados observou-se que V. Global passaria de 51,05 para 56,92 pontos, aumentando 5,87 pontos.

4.3 O MODELO DA ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE INTEGRAÇÃO DO CEGO

A ACIC (Associação Catarinense de Integração do cego) é uma Organização não Governamental, sem fins lucrativos e de caráter sócio assistencial, que atende pessoas com deficiência visual de todo estado de Santa Catarina por meio da prestação de serviços nas áreas de habilitação, reabilitação, profissionalização, cultura, esporte e lazer, foi fundada em 18 de junho de 1977 por um grupo de pessoas cegas que percebeu a necessidade de mobilizar esta parcela da população para que pudesse tornar-se visível em todas as instâncias sociais. Localizada na rodovia Virgílio Várzea 1300, Bairro Saco Grande, Florianópolis, SC.

Busca desenvolver atividades voltadas à habilitação, reabilitação integral, educação, profissionalização e convivência junto às pessoas cegas ou com baixa visão, promovendo sua cidadania. Tem por missão promover ações que visem à inclusão social das pessoas cegas e com baixa visão, contribuindo para sua efetiva participação na sociedade. Visa ser uma instituição de referência no apoio educativo, habilitação, reabilitação integral e profissionalização das pessoas com Deficiência Visual (Cegas ou com Baixa visão). Tem como valores a ética, democracia, solidariedade e respeito à singularidade humana.

As entrevistas para coleta de dados foram realizadas na sede da ACIC, com a gestora de profissionalização da instituição (responsável pela reabilitação e capacitação profissional dos alunos), sendo a primeira no dia 02 de fevereiro de 2016, seguida de uma entrevista em 24 de fevereiro de 2016, para confirmação dos dados informados e da construção das estruturas hierárquicas. Foram realizadas outras duas visitas com a finalidade de mostrar o andamento da construção do modelo, levantar novos dados e obter a aprovação do gestor. Depois de construído o modelo final conforme o Apêndice “C”, no dia 28 de março de 2016 foi realizada a última visita para as recomendações e entrega do modelo finalizado.

Identificação dos EPAs

Na fase inicial da pesquisa foi realizada uma entrevista aberta com o decisor de forma a levantar informações relativas aos valores, expectativas e vontades pessoais. A entrevista foi gravada para que pudesse ser mais bem aproveitada na coleta e análise de dados. Uma outra entrevista foi realizada para a definição do Rótulo e esclarecimento sobre alguns EPAs. Dessas entrevistas, foram retirados

os elementos primários de avaliação ou simplesmente EPAs, que são características ou propriedades do contexto que o decisor julga impactar em seus valores. Esses elementos são constituídos de objetivos, metas, valores dos decisores, além de ações, opções e alternativas (BANA E COSTA et al., 1999). Nesse momento, o que se busca é o maior número possível de EPAs. Após análise das entrevistas, chegou-se em 45 EPAs, dos quais os treze primeiros podem ser vistos no Quadro 6.

Quadro 8 - Os 13 primeiros EPAs

EPA	DESCRIÇÃO
01	Capacitar pessoal
02	Igualdade entre as pessoas com deficiência visual e aquele que vê
03	Aspecto excelente para a formação profissional
04	Envolver-se em ações sociais
05	Acessibilidade e adaptabilidade
06	Preparo do deficiente visual para o Mercado de Trabalho
07	Aspecto cultural da inclusão
08	Incentivar humanização
09	Construir uma Cartilha
10	Meios de comunicação para buscar vagas
11	Equipamentos
12	Escolaridade dos alunos
13	Envolver-se com empresas

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Os primeiros conceitos

O conceito expressa a direção de preferência associada ao EPA, acompanhado da motivação para sua existência. Cada conceito é confrontado por seu polo oposto psicológico, o qual explicita o grau mínimo de aceitação do objetivo em questão (ENSSLIN et al., 2013).

Quadro 9 – Os 13 primeiros conceitos

Conceitos	Descrição
C1	Capacitar candidatos nas várias áreas...formar apenas serviços gerais
C2	Tratar deficiente visual de forma igual...Oferecer privilégios e superproteção
C3	Buscar a autoconfiança, foco, assiduidade, determinação como requisito excelente...Ser apenas assíduo
C4	Apoiar ações sociais...Não apoiar atividades sociais
C5	Oferecer acessibilidade e adaptabilidade...Ter o mínimo de acessibilidade
C6	Oferecer profissões com demanda de mercado...Oferecer profissões saturadas
C7	Ter alto nível de inclusão do pessoal...Ter ainda o mito de conviver com PCD
C8	Proporcionar a humanização em todos os aspectos...ter um convívio neutro
C9	Ter uma cartilha para esclarecer sobre PCDs...Não ter cartilha
C10	Buscar vagas de PCDs no máximo de vias...Oferecer os candidatos requeridos
C11	Oferecer equipamentos de última geração...Ter equipamentos antigos
C12	Valorizar todas as escolaridades dos alunos...Valorizar mais o ensino médio
C13	Envolver-se com várias empresas...Ter envolvimento reduzido com empresas

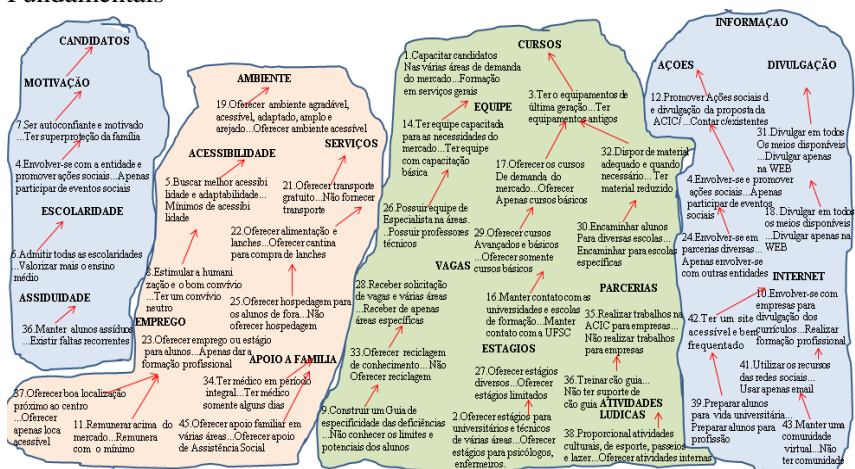
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais

Observou-se que o programa de divulgação teve seu foco no item Formação. Com a identificação dos Elementos Primários de Avaliação, da elaboração dos conceitos orientados à ação e do agrupamento dos conceitos, terá início a próxima fase de estruturação do modelo de avaliação do processo de divulgação do programa, ou seja, a construção dos Mapas de Relações Meios-fins e da Árvore de Pontos de Vista Fundamentais.

Figura 13 - Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista

Fundamentais



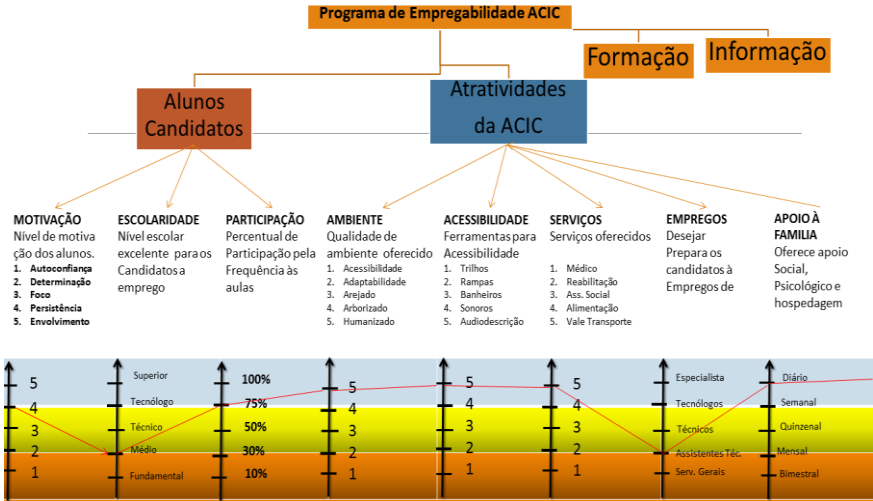
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Após construir os Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais PVFs é possível passar para a próxima fase de estruturação, ou seja, à construção da Estrutura Hierárquica de Valor e, a seguir, à construção dos Descritores.

Estrutura Hierárquica de Valor e Descritores

Após ser construída a Árvore de valor, os PVFs ainda são demasiado abrangentes para serem mensurados. Por isso, deve se retornar aos Mapas Meios-fins e analisar os *subclusters*. Tais *subclusters* devem obedecer às mesmas propriedades dos *Clusters* iniciais e seu processo de transformação é equivalente aos utilizados para os PVFs e estes subcritérios são denominados Pontos de Vista Elementares (PVEs) (ENSSLIN et al., 2010). Este processo de decomposição continua até que se obtenha um PVE que represente uma propriedade do contexto e, assim, possa ser mensurado de forma objetiva e não ambígua (ENSSLIN et al., 2010).

Figura 14 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Alunos candidatos e atratividade, com os PVEs e descritores

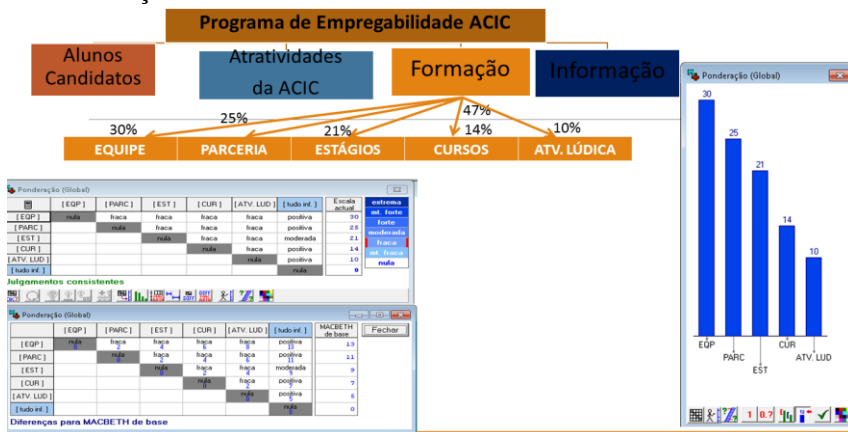


Fonte: Dados da pesquisa (2016).

No quadro acima pode-se notar que no PVF Alunos Candidatos, no PVE Escolaridade o descritor está abaixo da média. Isso significa que o nível escolar dos candidatos a emprego está no ensino médio o que contribui de forma negativa para a avaliação global. Se a instituição puder oferecer ensino técnico para os alunos ela irá melhorar sua avaliação global, o atendimento da demanda exigida pelas empresas e, consequentemente, aumentar o número de alunos inseridos no mercado de trabalho.

Obtidos os Descritores de todos os pontos de vista, a metodologia MCDA-C, seguindo seu propósito de construir o entendimento do decisor, solicita a ele que informe a diferença de atratividade entre os níveis dos descritores (escalas ordinais). A partir destas informações, com a ajuda do *software* M-Macbeth, constroem-se escalas cardinais que atendam os juízos de preferências do decisor. Estas escalas denominam-se Funções de Valor (ENSSLIN et al., 2010).

Figura 15 - Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para PVF Formação

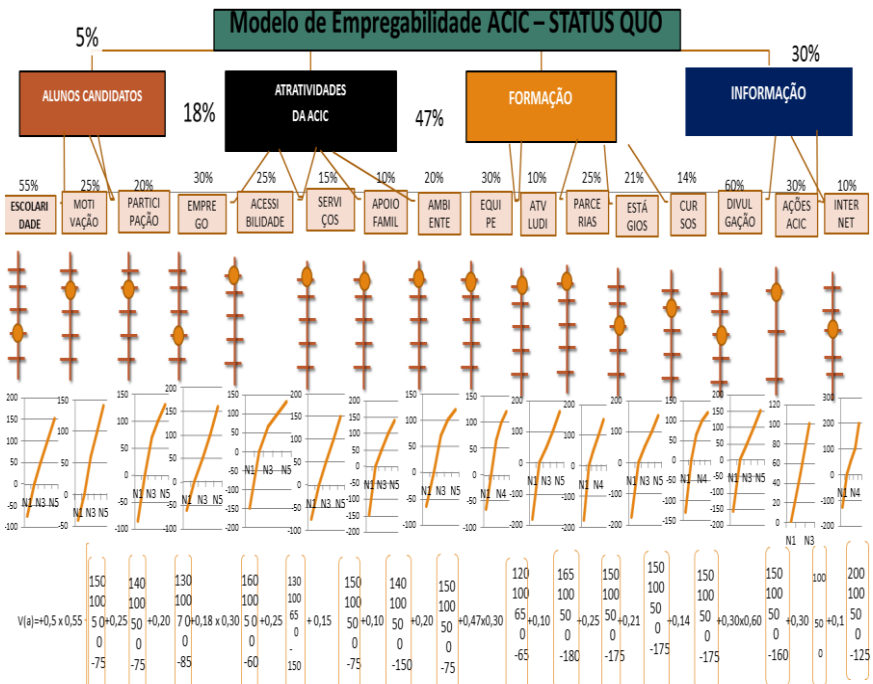


Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Após os cálculos realizados, a taxa pertencente ao ponto de vista Formação foi de 47%, enquanto que a taxa pertencente ao ponto de vista equipe foi de 30%, conforme aponta a Figura 15. O mesmo procedimento foi efetuado para todo o modelo, pontualmente para cada conjunto de pontos de vista.

Tendo definido as taxas equivalentes a cada ponto de vista, foi possível elaborar a equação global do modelo a fim de que os decisores, além de avaliar localmente o desempenho das ações potenciais, pudessem melhor comparar as alternativas existentes assim como as criadas por eles com base em suas performances globais.

Figura 16 - Estrutura arborescente do PVF com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - Status Quo



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Diagnóstico ou Perfil da Situação Atual – SQ

Na equação para o cálculo do valor global, as constantes são o resultado do produto das taxas da cadeia ascendente, isto é, o primeiro valor 0,5 (Alunos candidatos) x 0,55 x 0 (escolaridade) + 0,25 x 100 (motivação) + 0,20 x 100 (participação) e assim por diante.

A fase de Avaliação consiste na identificação das taxas de substituição que informam a importância relativa de cada elemento para o modelo como um todo. Após a obtenção das taxas de substituição de cada elemento (critério), pode-se transformar o valor da avaliação de cada critério em valores de uma avaliação global. Com as taxas de substituição, o modelo de avaliação multicritério para a ADO da organização está concluído (BORTOLUZZI; ENSSLIN; ENSSLIN, 2011). Uma vez que também se objetiva conhecer o desempenho global

da organização, cabe agora agregar as avaliações locais por meio da seguinte equação matemática da Figura 10, de agregação aditiva:

Modelo de Empregabilidade ACIC

Quadro 10 - Avaliação Global, Perfil de Impacto e Avaliação do *Status Quo*

$$\begin{aligned}
 V(a) &= 0,05 \times (0,55 \times 0) + (0,20 \times 100) + 0,18 \times (0,30 \times 0) + (0,25 \times 130) + (0,15 \times 150) + (0,10 \times 140) + (0,20 \times 150) + 0,47 \times (0,30 \times 120) + (0,10 \times 165) + (0,25 \times 150) + (0,21 \times 50) + (0,14 \times 100) + 0,30 \times (0,60 \times 50) + (0,30 \times 100) + (0,10 \times 50) \\
 &= 2,25 + 17,82 + 53,81 + 19,5 = 93,38 \\
 V(a) &= 93,38 \\
 V(a) &= 0,05 \times (0,55 \times 100) + (0,20 \times 100) + 0,18 \times (0,30 \times 100) + (0,25 \times 100) + (0,15 \times 100) + (0,10 \times 100) + (0,20 \times 100) + 0,47 \times (0,30 \times 100) + (0,10 \times 100) + (0,25 \times 100) + (0,21 \times 100) + (0,14 \times 100) + 0,30 \times (0,60 \times 100) + (0,30 \times 100) + (0,10 \times 100) = 5 + 18 + 47 + 30 = 100 \\
 V(a) &= 100
 \end{aligned}$$

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

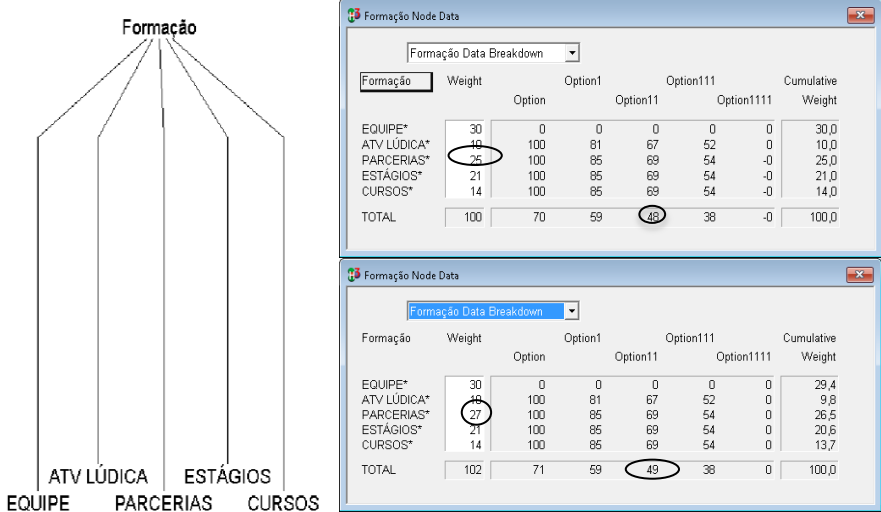
No cálculo de Avaliação Global foi utilizada a fórmula $V = PVF_k$, totalizando $V(a) = 93,38$, o que demonstra que a ACIC obteve um resultado dentro dos padrões de regularidade dentro do mercado.

Análise de Sensibilidade

Esta ação consiste de um exame de robustez das respostas do modelo frente às alterações nos parâmetros do mesmo. Teve com o auxílio do *software HIVIEW3*, utilizado para comparar as opções com base em suas performances. Com este *software* é possível verificar a resposta do modelo quando da alteração de seus parâmetros, em especial nas taxas de substituição ou no desempenho das ações potenciais (ENSSLIN; MONTIBELLER; NORONHA, 2001).

A Análise de Sensibilidade numérica pode ser vista conforme a Figura 17, quando na mudança da taxa de 10% em Parcerias de 25% para 27,5%.

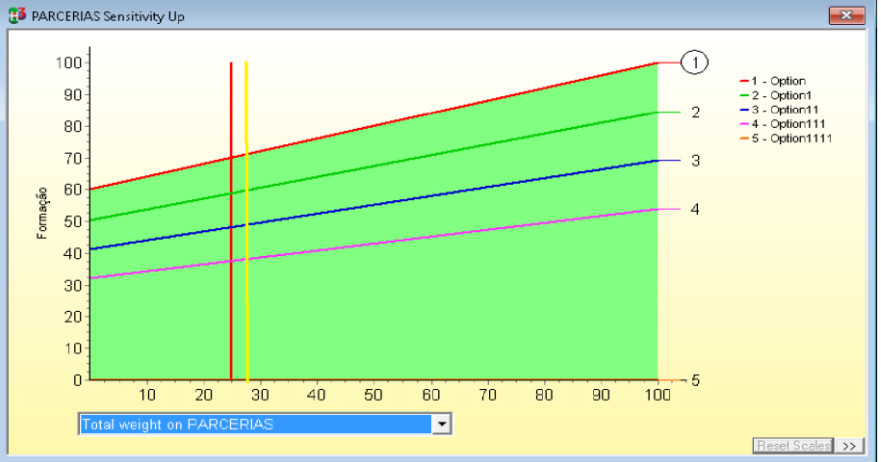
Figura 17 - Análise de sensibilidade do PVE- Parcerias com +10%



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A Análise de Sensibilidade Gráfica, considerando o PVE – Parcerias. A Figura 18 ilustra que, para a taxa de compensação de 25% com variação de 10% para mais não causou grande variação das ações potenciais.

Figura 18 - Análise de sensibilidade gráfica do PVE – Parcerias



Fonte: dados da pesquisa (2016).

Recomendações

A fase de Recomendações na metodologia MCDA-C busca servir de apoio ao decisor para ajudá-lo a identificar as melhores alternativas para melhorar o desempenho do programa de empregabilidade da ACIC, bem como ter a noção das consequências das ações de melhoria na estratégia de formação dos alunos, oferta dos currículos e outras questões levantadas.

Após ter analisado cada descritor, conforme a pontuação e localização que ocupa em seu nível de referência, pode-se informar ao gestor onde este pode atuar para melhorar a gestão do programa. Nesta fase, com os descritores identificados no nível comprometedor, recomenda-se onde o gestor pode atuar para evitar que esses descritores continuem comprometendo a avaliação global.

Foram identificados, na mensuração do *Status Quo*, dois indicadores no nível bom e um no nível comprometedor. Neste contexto, ficou estabelecida uma ação a médio prazo que melhorasse em um nível o desempenho por meio da melhoria dos indicadores (Estágios) e (Divulgação) que se encontravam no bom de 50 para 100, de curto prazo (Emprego), que estava no nível de comprometedor zero para 50, mas possuía grande relevância para a contribuição global.

Com a identificação dos três descritores e suas influências na avaliação global, foram propostas ações no sentido de melhorar o perfil do *status quo* do programa ACIC de empregabilidade de pessoas com deficiência visual.

Em relação aos PVF supracitados, para o indicador (Estágios) ficou evidenciado que sua melhoria seria de grande valia na avaliação global, sem envolver gastos. Quanto aos PVFs (Estágios) e (Divulgação) suas melhorias, não envolveriam gastos para a empresa, seria de aplicação de curto prazo e, se implantadas, aumentariam a avaliação global do programa ACIC de divulgação de vagas para pessoas com deficiência Visual. Quanto às decisões a serem tomadas pelo decisor, tais critérios ainda contribuiriam para justificá-las, contribuindo para a melhoria da credibilidade na gestão de recursos humanos da empresa.

Sobre os resultados da Avaliação Global após as mudanças dos descritores citados, observou-se que V. Global passaria de 93,38 para 107,32 pontos, aumentando 13,94 pontos.

4.4 O MODELO DE REQUISITOS INFORMACIONAIS PARA RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM FLORIANÓPOLIS

Florianópolis é a capital do estado brasileiro de Santa Catarina, na região Sul do País. O município é composto pela ilha principal, a Ilha de Santa Catarina, a parte continental e algumas pequenas ilhas circundantes. A cidade tem uma população de 469.690 habitantes e o número de deficientes foi de 76.319 segundo o IBGE (2010).

Cerca de 5 mil pessoas com algum tipo de deficiência estão empregadas em Santa Catarina, conforme dados do Ministério do Trabalho e Emprego (2010). Isso significa menos de 1% do total, chegando a 1.331.445 pessoas com alguma deficiência IBGE (2010). A Lei Federal nº 8213/91 obriga as empresas com mais de 100 funcionários a preencherem de 2% a 5% dos cargos com profissionais deficientes ou beneficiários reabilitados no seu quadro de efetivos. A Grande Florianópolis, segundo Bastos (2016), é um exemplo do que ocorre no Estado. Os dados apontam para 2.017 contratações, de um total de 8.863 vagas de emprego que deveriam ser preenchidas. Portanto, mais de 6 mil vagas estão sem profissionais cotistas.

Com base nos modelos da Empresa de Tecnologia XYZ e a ACIC, visando auxiliar o gestor de empresas envolvidas no processo de recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência, foi criado o modelo de empregabilidade para Florianópolis. Este modelo é apresentado passo a passo no apêndice “D” e tem por característica principal ser a representatividade dos modelos acima, ou seja, contratante e contratado, envolvendo os decisores dessas organizações e também o pesquisador que atuou como facilitador.

Identificação dos EPAs

O ponto de partida deste modelo foi proposto a partir dos 37 EPAS obtidos na pesquisa da Empresa de Tecnologia XYZ e dos 45 EPAS da ACIC. Após análise desses 82 EPAs foram excluídos os em duplicidade e chegou-se ao número de 58 EPAs, sendo os dez primeiros expostos no Quadro 11.

Quadro 11 – Os 10 EPAs identificados

EPA	DESCRIÇÃO
01	Programa de empregos
02	Envolvimento da equipe
03	Reuniões da equipe
04	Envolvimento com entidades
05	Acessibilidade e Adequação
06	Escolaridade dos candidatos
07	Valores dos candidatos
08	Convívio com os funcionários PCDs
09	Entendimento sobre limites dos PCDs
10	Envolvimentos da equipe

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Os dez listados no Quadro 11 foram os primeiros gerados e se baseiam em interesses comuns demonstrados por meio dos conceitos gerados tanto pela empresa de tecnologia XYZ quanto pela Associação Catarinense de Integração do Cego.

Os primeiros conceitos

Da mesma forma que os EPAs, procedeu-se com os conceitos construídos nos modelos anteriores, respeitando a direção de preferência associada ao EPA acompanhado da motivação para sua existência. Cada conceito é confrontado por seu polo oposto psicológico, o qual explicita o grau mínimo de aceitação do objetivo em questão (ENSSLIN et al., 2013).

Quadro 12 – Os dez primeiros conceitos

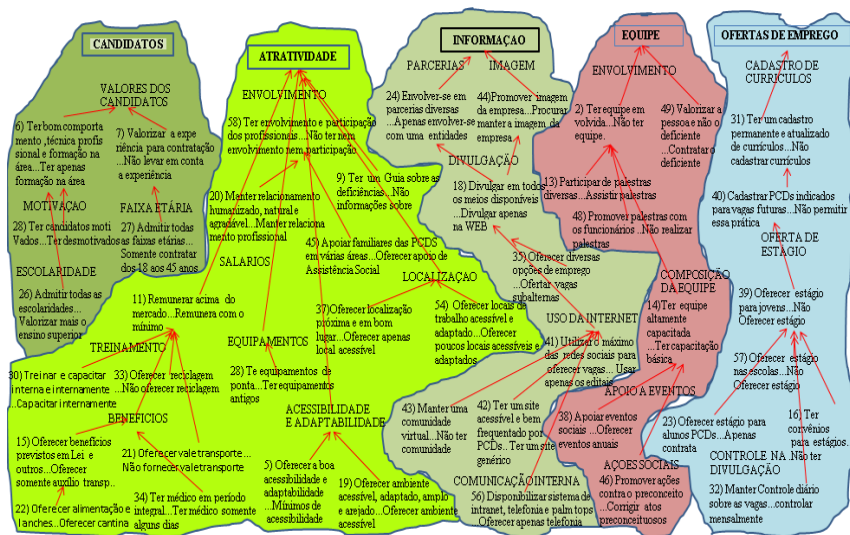
Conceitos	Descrição
C1	Possuir um programa de inclusão de PCDs na empresa...possuir apenas estratégias
C2	Ter equipe envolvida especificamente com a tarefa de inclusão...ter envolvimento do RH
C3	Ter reuniões semanais para tratar do tema... Ter reuniões semestrais para tratar do tema
C4	Envolver-se com o máximo de entidades de classe... Apenas participar de eventos ocasionais
C5	Oferecer a melhora acessibilidade e adaptabilidade...Ter Mínimos de acessibilidade
C6	Admitir todas as escolaridades... Valorizar mais o ensino superior
C7	Ter bom comportamento, técnica profissional e formação na área... Ter apenas formação na área
C8	Estimular a humanização e o bom convívio... Ter um convívio neutro
C9	Ter um Guia de especificidade das deficiências... Não conhecer os limites e potenciais dos alunos
C10	Envolver-se integralmente com o programa... Envolver-se somente quando tem que contratar

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais

Observou-se que o programa Florianópolis teve seu foco no item Atratividade. Com a identificação dos Elementos Primários de Avaliação, da elaboração dos conceitos orientados à ação e do agrupamento dos conceitos, terá início a próxima fase de estruturação do modelo de avaliação do processo de divulgação do programa, ou seja, a construção dos Mapas de Relações Meios-fins e da Árvore de Pontos de Vista Fundamentais.

Figura 19 - Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

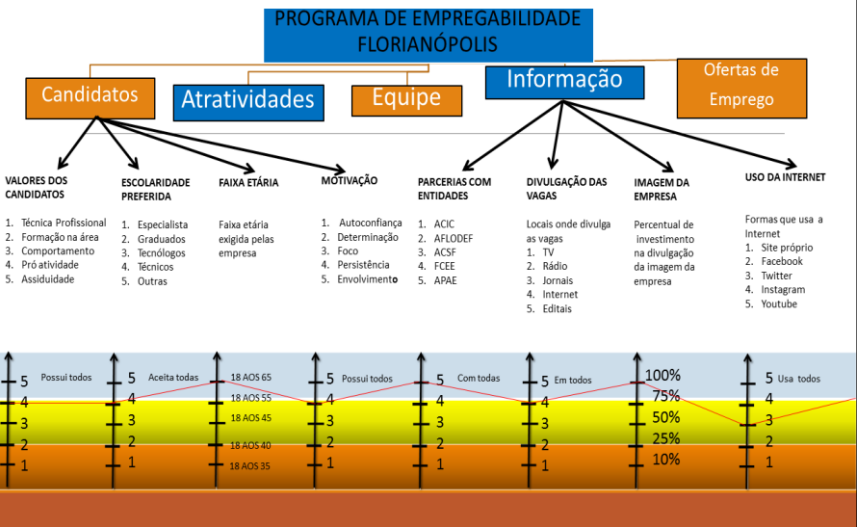
A figura 19 mostra os Mapas de Relações Meios-fins e da Árvore de Pontos de Vista Fundamentais no qual foram elaborados os mapas de relação Meios e Fins, também denominados Mapas Cognitivos. Os Mapas Cognitivos têm por finalidade estabelecer a hierarquia entre os conceitos, interligando as relações entre os Conceitos Meios e os Conceitos Fins (MONTIBELLER, 2000) e devem delinear os valores do decisor relacionados ao tema em análise, expandindo seu conhecimento sobre o contexto.

Estrutura Hierárquica de Valor e Descritores

O ponto de partida será a construção da Árvore de valor, agora lançando mão dos dados disponíveis nos modelos anteriores. Por isso, retorna-se aos Mapas Meios-fins e analisam-se os *subclusters*. Tais *subclusters* devem obedecer às mesmas propriedades dos *Clusters* iniciais, seu processo de transformação é equivalente ao utilizado para os PVFs e estes subcritérios são denominados Pontos de Vista Elementares (PVEs) (ENSSLIN et al., 2010). Este processo de decomposição continua até que se obtenha um PVE que represente uma propriedade do contexto e assim possa ser mensurado de forma objetiva

e não ambígua (ENSSLIN et al., 2010).

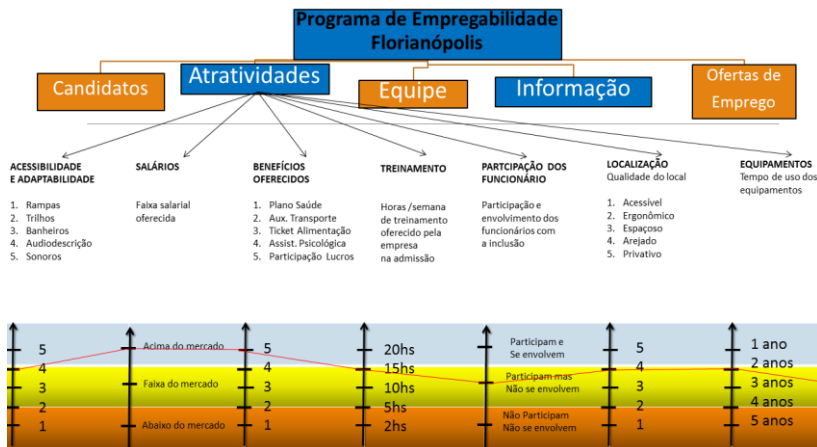
Figura 20 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Candidatos e Informação, com os PVEs e descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A Figura 20 apresenta em forma representativa o nível em que se encontram as organizações que participaram desta pesquisa, podendo ser possível identificar um nível muito bom de avaliação para os PVFs Candidatos e Informação e com necessidade de melhorias para o PVE Uso da Internet, que necessita ser ajustado para melhorar a avaliação global.

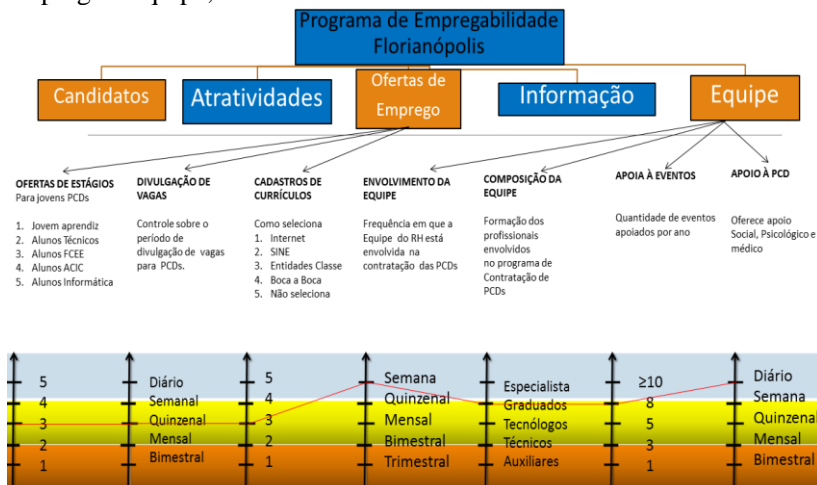
Figura 21 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Atratividades, com os PVEs e descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A Figura 21 mantém o padrão da Figura 20, com ênfase na necessidade de melhoria de nível para o PVE Participação dos funcionários e para o PVF Atratividade, proporcionando também uma melhora na avaliação global.

Figura 22 – Estrutura Hierárquica de Valor para o PVF – Ofertas de emprego e equipe, com os PVEs e descritores

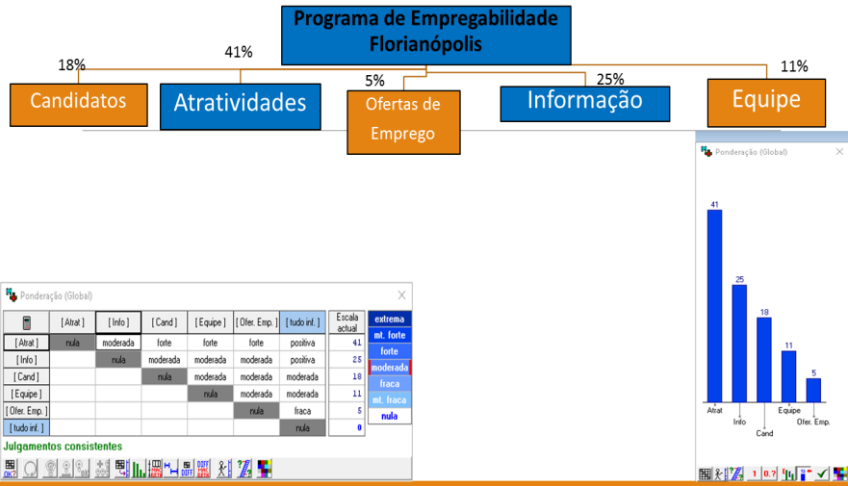


Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Ainda, na Figura 22 observa-se um decréscimo dos PVEs Ofertas de Estágio e Divulgação de vagas para o PVF Oferta de emprego, devendo ser tomadas as devidas providências para subir pelo menos em um nível esse PVE para melhora da avaliação global. Os demais itens acima da faixa amarela estão numa situação de conforto, embora aqueles que estão no quarto nível deverão ser melhorados para atingir o máximo.

Obtidos os Descritores de todos os pontos de vista, a metodologia MCDA-C, seguindo seu propósito de construir o entendimento do decisor, solicita a ele que informe a diferença de atratividade entre os níveis dos descritores (escalas ordinais). A partir destas informações, com a ajuda do *software Macbeth*, constroem-se escalas cardinais que atendam os juízos de preferências do decisor. Estas escalas denominam-se Funções de Valor (ENSSLIN et al., 2010). Neste caso, serão respeitados os pesos dos modelos anteriores para cada descritor, sendo necessário somente acrescentar pesos para os pontos de vistas Candidatos, atratividades, ofertas de emprego, informação e equipe.

Figura 23 - Cálculo realizado por meio do *Software MacBeth* para o programa de empregabilidade Florianópolis



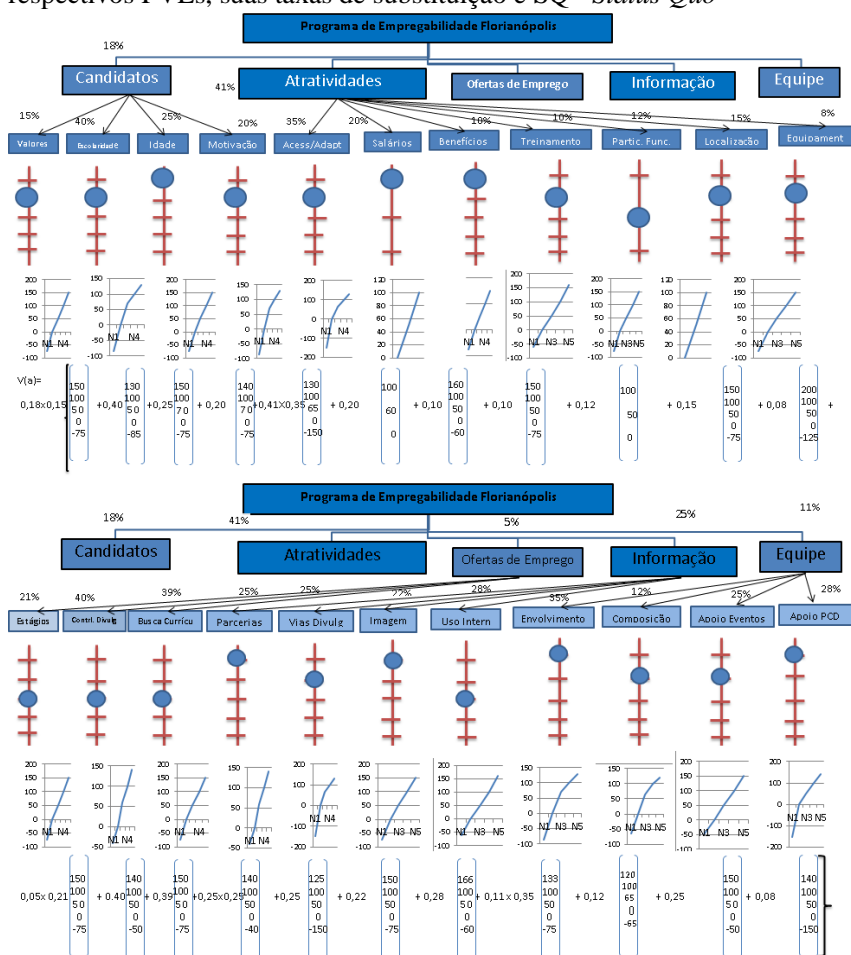
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Após os cálculos realizados, a taxa pertencente ao modelo de empregabilidade Florianópolis foi de 41% para atratividade, 25% para Informação, 18% para candidatos, 11% para equipe e 5% para oferta de emprego, conforme aponta a Figura 23. O mesmo procedimento foi

efetuado para todo o modelo, pontualmente para cada conjunto de pontos de vista, respeitando os pesos atribuídos nos modelos de referência da Empresa XYZ e ACIC.

Tendo definido as taxas equivalentes a cada ponto de vista, foi possível elaborar a equação global do modelo a fim de que os decisores, além de avaliar localmente o desempenho das ações potenciais, pudessem melhor comparar as alternativas existentes assim como as criadas por eles com base em suas performances globais.

Figura 24 - Estrutura arborescente do PVF acionamentos com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - *Status Quo*



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Diagnóstico ou Perfil da Situação Atual – SQ

No modelo de empregabilidade de Florianópolis, se procede conforme a equação para o cálculo do valor global dos modelos que o antecederam, as constantes são o resultado do produto das taxas da cadeia ascendente, isto é, o primeiro valor 0,18 (candidatos) x 0,15x 100 (valores) + 0,40 x 100 (escolaridade) + 0,25 x 150 (idade) e assim por diante.

Uma vez que também se objetiva conhecer o desempenho global do programa empregabilidade de Florianópolis, cabe agora agregar as avaliações locais, por meio da equação matemática da Figura 10.

Modelo de Empregabilidade Florianópolis

Quadro 13 - Avaliação Global, Perfil de Impacto e Avaliação do *Status Quo*

$$V(a) = 0,18 \times (0,15 \times 100) + (0,40 \times 100) + (0,25 \times 150) + (0,20 \times 100) + 0,41 \times (0,35 \times 100) + (0,20 \times 100) + (0,10 \times 160) + (0,10 \times 100) + (0,12 \times 50) + (0,15 \times 100) + (0,08 \times 100) + 0,05 \times (0,21 \times 50) + (0,40 \times 50) + (0,35 \times 50) + 0,25 (0,25 \times 140) + (0,25 \times 100) + (0,22 \times 150) + (0,28 \times 50) + 0,11 \times (0,35 \times 133) + (0,12 \times 100) + (0,25 \times 100) + (0,08 \times 140) = 104,92$$

$$V(a) = 104,92 = 74\% \text{ de excelência}$$

$$V(a) = 0,18 \times (0,15 \times 150) + (0,40 \times 130) + (0,25 \times 150) + (0,20 \times 140) + 0,41 \times (0,35 \times 130) + (0,20 \times 100) + (0,10 \times 160) + (0,10 \times 150) + (0,12 \times 100) + (0,15 \times 150) + (0,08 \times 200) + 0,05 \times (0,21 \times 150) + (0,40 \times 140) + (0,35 \times 150) + 0,25 (0,25 \times 140) + (0,25 \times 125) + (0,22 \times 150) + (0,28 \times 166) + 0,11 \times (0,35 \times 133) + (0,12 \times 120) + (0,25 \times 150) + (0,08 \times 140) = 140,96$$

$$V(a) = \text{Valor de excelência}$$

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

No cálculo de Avaliação Global foi utilizada a fórmula $V = PVF_k$, totalizando $V(a) = 66,81$, o que demonstra que as ações evidenciadas pelas organizações participantes em conjunto obtiveram um resultado acima dos padrões de regularidade dentro do mercado.

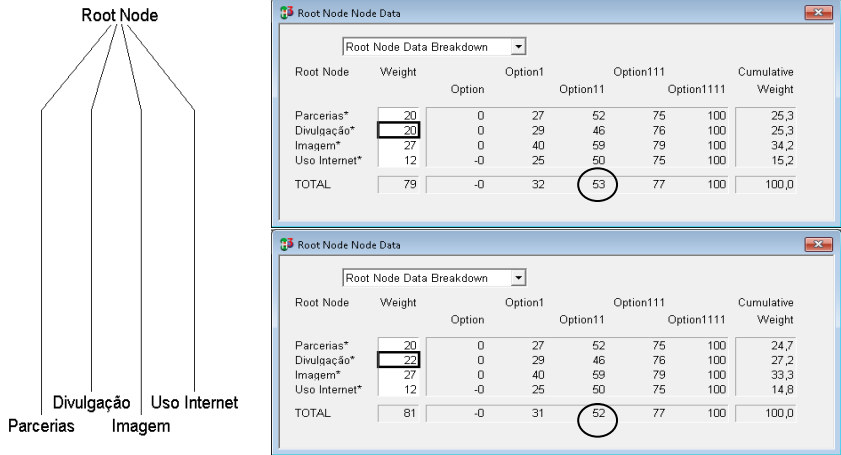
Análise de Sensibilidade

Assim como foi realizado com os modelos anteriores, será feito a seguir, consistindo de um exame de robustez das respostas do modelo frente às alterações nos parâmetros deste. Teve como auxílio o *software HIVIEW3*, utilizado para comparar as opções com base em suas

performances.

A Análise de Sensibilidade numérica pode ser vista conforme a Figura 25, quando na mudança da taxa de 10% em Divulgação de 20% para 22%.

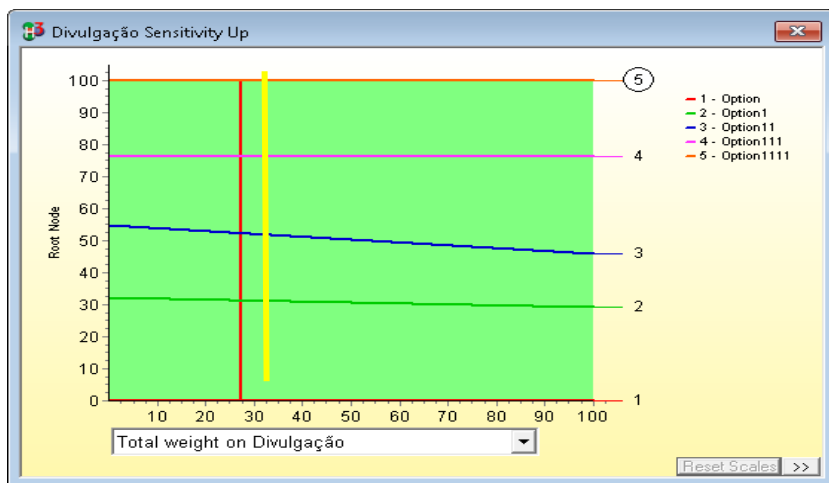
Figura 25 - Análise de sensibilidade do PVE- Divulgação com +10%



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A Análise de Sensibilidade Gráfica, considerando o PVE – Parcerias. A Figura 26 ilustra que para a taxa de compensação de 25% com variação de 10% para mais não provocou grande variação das ações potenciais.

Figura 26 - Análise de sensibilidade gráfica do PVE – Divulgação



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Recomendações

Após ter analisado cada descritor, seguindo os mesmos procedimentos feitos anteriormente e, conforme a pontuação e localização que ocupa em seu nível de referência, se pode informar ao gestor onde ele pode atuar para melhorar a gestão do programa. Nesta fase, com os descritores identificados no nível comprometedor, recomenda-se onde o gestor pode atuar para evitar que esses descritores continuem comprometendo a avaliação global.

Foram identificados na mensuração do *Status Quo* dois indicadores no nível bom e um no nível muito bom. Neste contexto, ficou estabelecida uma ação de curto prazo que melhorasse em um nível o desempenho por meio da melhoria dos indicadores (Uso da Internet) e (Participação dos funcionários) que se encontravam no bom de 50 para 100, em médio prazo (Acessibilidade/Adaptabilidade), que estava no nível de comprometedor 100 para 130, mas possuía grande relevância para a contribuição global.

Com a identificação dos três descritores e suas influências na avaliação global, ficam propostas ações no sentido de melhorar o perfil do *status quo* do modelo de empregabilidade para pessoas com deficiência de Florianópolis.

Em relação aos PVF supracitados, para os indicadores (Uso da Internet) e (Participação dos Funcionários), ficou evidenciado que sua melhoria seria de grande valia na avaliação global, sem envolver gastos. Quanto ao PVF (Acessibilidade e Adaptabilidade), suas melhorias

envolveriam gastos para a empresa, mas seria de aplicação de médio prazo e, se implantadas, aumentariam a avaliação global do programa empregabilidade para pessoas com deficiência. Quanto às decisões a serem tomadas pelo decisor, tais critérios ainda contribuiriam para justificá-las, auxiliando para a melhoria da credibilidade na gestão de recursos humanos da empresa.

Sobre os resultados da Avaliação Global após as mudanças dos descritores citados, observou-se que V. Global passaria de 104,92 para 115,18 pontos, aumentando 10,26 pontos.

Importância do modelo de empregabilidade Florianópolis

A gestão estratégica é na atualidade uma das mais importantes ferramentas nas organizações. Com um mercado dinâmico, imprevisível e cada vez mais competitivo, o gerenciamento com foco na gestão estratégica deve ser contínuo.

Neste sentido, este trabalho alicerçou-se numa importante ferramenta de apoio à gestão, deixando como legado aos envolvidos diretamente no processo um auxílio nas melhorias da gestão de pessoal (no tocante à contratação de pessoas com deficiência) e também para os gestores de outras organizações que terão também essas informações disponíveis neste trabalho e no portfólio do *site* “ideiasinclusivas.com.br”.

Tem por objetivo disponibilizar alternativas estratégicas para as empresas e para as entidades de classe por meio de requisitos informacionais que poderão auxiliá-las nas suas tomadas de decisão relativas ao recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência. Estas informações, quando disponibilizadas, poderão ser de fundamental importância pois são dados fornecidos por profissionais com experiência com a inclusão das PCDs no mercado de trabalho e que já desenvolvem um programa de inclusão nas organizações que trabalham.

Os profissionais das empresas responsáveis pela gestão de RH terão livre acesso aos dados mais importantes e poderão contar com um conteúdo informacional confiável e atual no que diz respeito à busca de currículos, onde divulgar suas vagas, como atrair candidatos que preencham seus requisitos, quais as entidades de classe mais importantes envolvidas com as PCDs e outras dicas. Ressalta-se que a falta de comunicação das empresas com as PCDs foi vista como uma das maiores dificuldades nesse processo, além do desconhecimento dos verdadeiros potenciais desses profissionais.

Busca-se contribuir também com o governo federal quando propõe uma alternativa que possa facilitar a inserção de pessoas que estejam recebendo benefícios, uma vez que sendo contratadas aliviarão a folha de pagamento da Previdência. Essa inserção proporcionará a esses indivíduos a possibilidade de serem novamente úteis à sociedade e aumentarem suas rendas ao incorporar em seus salários auxílios que vão desde tickets alimentação, vale transporte, auxílio invalidez (para a PCD que trabalha), lucros na produtividade da empresa e possivelmente receberem salários que possam ultrapassar os benefícios recebidos. Cabe lembrar, com isso, que tal iniciativa está alinhada aos interesses da união, pois uma das maiores preocupações é a redução dos gastos com benefícios concedidos às PCDs e aposentados por invalidez, uma vez que tal parcela da população vem crescendo de forma alarmante.

No tocante às entidades de classe que têm por missão a promoção das ações de inclusão e participação social das PCDs e desenvolvem atividades voltadas à habilitação, reabilitação, educação, profissionalização e promoção da cidadania, este modelo vem auxiliar nesta missão oferecendo estratégias de gestão que poderão melhorar os resultados como: a qualidade dos serviços oferecidos, a quantidade e qualidade dos alunos inseridos no mercado de trabalho, na melhoria de relacionamento com as empresas para oferecerem seus alunos e na melhoria da divulgação de suas atividades para terem maior alcance.

Para as pessoas com deficiência, o acesso às informações disponibilizadas por esta pesquisa servirá de um guia que oferece dicas quanto à busca de vagas de emprego, locais onde cadastrar currículos, eventos onde as empresas estão presentes para buscar parcerias e consequentemente candidatos, formas de como aproveitar melhor a internet para oferecerem seus currículos e outros. Existe, ainda, neste trabalho, a disponibilização de uma comunidade no *facebook* de nome "ideias inclusivas" que procura interagir com outras comunidades sobre PCDs para em conjunto incentivarem o prosseguimento deste trabalho.

Finalmente, pode-se observar que poucas ações práticas sobre inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho são implementadas, embora carecendo de ajustes e aperfeiçoamento, pretende-se com este trabalho contribuir com as pessoas com deficiência, além de provocar os futuros pesquisadores sobre a importância de utilizar o seu tempo na academia para realizarem mais pesquisas que contribuam com o governo e principalmente com a sociedade por meios de temas empreendedores e inovadores.

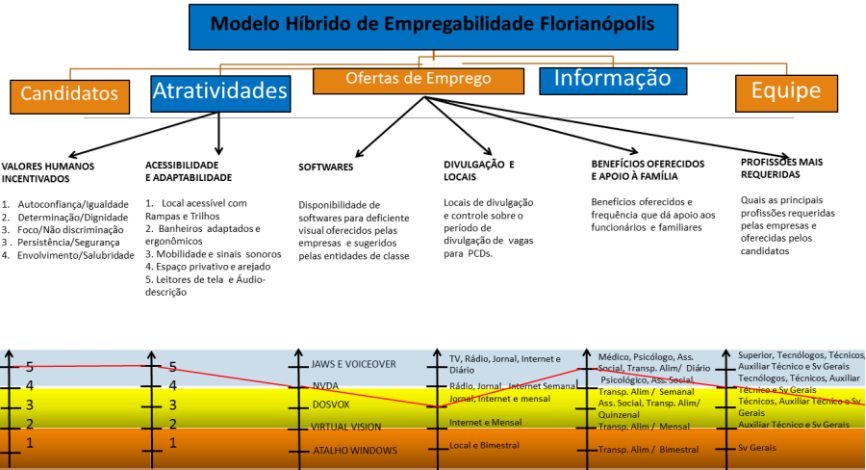
4.4.1 Modelo híbrido de empregabilidade Florianópolis

Este subitem tratará da apresentação de um modelo híbrido, retornando aos EPAs dos modelos da empresa de tecnologia XYZ e da ACIC, além de analisar os indicadores gerados.

Após esta análise foi possível verificar que alguns PVEs (Ponto de Vista Elementares) são semelhantes, mas foi possível reformular 12 novos, desta vez representando as opiniões do polo contratante e polo contratado referente à um EPA em um só PVE.

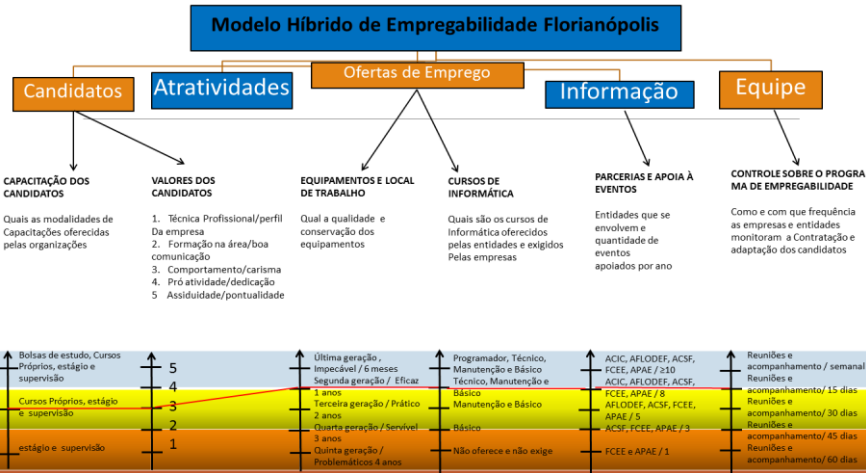
As Figuras 27 e 28 apresentam o modelo híbrido com os PVF (Pontos de Vista Fundamentais), com os PVEs (Pontos de Vista Elementares) e descritores.

Figura 27 – Estrutura hierárquica de valor com o Modelo híbrido com PVF – Atratividades e Ofertas de emprego - Com os PVEs e descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 28 – Estrutura hierárquica de valor com o Modelo híbrido com PVF – Candidatos, Ofertas de Emprego, Informação e Equipe. Com os PVEs e descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A estruturação dos descritores deste modelo se deu com a união dos PVF constantes dos dois modelos. Isto pode ser visto no PVF

Candidatos (1. Técnica Profissional/Perfil da Empresa) no qual a Técnica profissional corresponde ao ponto de vista da ACIC e Perfil da empresa, ao ponto de vista da empresa de tecnologia.

Após a construção da Estrutura Hierárquica de Valor com os Descritores, se faz possível o entendimento do contexto por meio de uma estrutura não numérica (escalas nominais e ordinais) (ENSSLIN et al., 2010). Para continuar o processo de entendimento, devem ser incorporadas informações que possibilitem transformar as escalas ordinais em cardinais, que é o propósito da etapa seguinte da metodologia MCDA-C. No entanto, este modelo se limitou em apresentar somente estruturas qualitativas.

Recomendações

Os descritores deste modelo representam uma síntese da posição das duas partes: a empresa de tecnologia e a Associação Catarinense de Integração do cego (ACIC). As posições onde foram marcados os indicadores correspondem ao *Status Quo*, ou seja, o estado atual em que os avaliadores se posicionaram.

Por se tratar de organizações que já possuem experiência na gestão de recrutamento, seleção, capacitação e contratação de pessoas com deficiência e desenvolverem um programa de inclusão, o resultado global obtido foi acima da média. Os requisitos informacionais disponibilizados pelo modelo servirão de auxílio para outros gestores que necessitem de apoio para avaliar suas iniciativas e tomadas de decisão.

Após ter analisado cada descritor do modelo, seguindo os mesmos procedimentos anteriores e conforme a localização que ocupa em seu nível de referência, conclui-se que são necessários ajustes para melhorar a gestão do programa. Nesta fase, com os descritores identificados no nível comprometedor, recomenda-se onde o gestor pode atuar para evitar que esses descritores continuem comprometendo sua avaliação.

Foram identificados, na mensuração do *Status Quo*, três indicadores no nível bom e os demais nos níveis acima. Neste sentido, é recomendável uma ação a médio prazo que melhore em um nível o desempenho por meio da melhoria dos indicadores (Divulgação e Locais), (Capacitação dos Candidatos) e (Valores dos Candidatos) que se encontravam no bom passando para muito bom.

Com a identificação dos três descritores e suas influências na avaliação global, ficam propostas ações no sentido de melhorar o perfil

do *Status Quo* do modelo híbrido de empregabilidade para pessoas com deficiência de Florianópolis.

Em relação aos PVF supracitados, para os indicadores (Divulgação e Locais) e (Participação dos Funcionários), ficou evidenciado que sua melhoria seria de grande valia na avaliação global, mas envolve gastos. Quanto ao PVF (Valores dos Candidatos), suas melhorias não envolveriam gastos para a empresa e seria também de aplicação de médio prazo e, se implantadas, aumentariam a avaliação global do modelo híbrido do programa empregabilidade Florianópolis para pessoas com deficiência. Quanto às decisões a serem tomadas pelo decisor, tais critérios ainda contribuiriam para justificá-las, auxiliando para a melhoria da credibilidade na gestão de recursos humanos.

O modelo permite, ainda, recomendar os gestores sobre a necessidade de melhorar os níveis informacionais entre as empresas e as pessoas com deficiência, isto se deu devido aos resultados obtidos com a construção dos modelos e pelas informações advindas da literatura consultada. A participação das empresas junto às entidades de classe, formando parcerias, pode ser uma atitude que vai melhorar o relacionamento com as pessoas com deficiência, servindo também de atalho para oferecerem suas vagas e receber os currículos já disponibilizados naquelas instituições.

A participação de representantes das empresas em eventos sobre o tema é de fundamental importância, pois nesses eventos estão presente PCDs que compartilham suas experiências e neste momento fica mais claro para o leigo o entendimento sobre o potencial e as limitações desses trabalhadores. Os encontros promovem também uma mudança de mentalidade, que pode ser evidenciada pelo alto nível profissional encontrado.

Ações de incentivo e apoio às entidades de classe são importantes, uma vez que estas são o elo entre as empresas e as PCDs e essas instituições trabalham sem fins lucrativos, também carecendo de recursos financeiros e de pessoal. Buscar a acessibilidade e inclusão é papel fundamental, pois melhora a imagem da empresa, leva a empresa a ter um convívio melhor com as pessoas com deficiência e, em consequência, leva a mentalidade inclusiva e não discriminatória para dentro da empresa. A iniciativa de conviver com as PCDs pode transformar pessoas e também contribuir com a humanização nas organizações.

Cabe ressaltar o comentário de Gil (2002) sobre a empresa inclusiva reforçar o espírito de equipe de seus funcionários, fortalecendo a sinergia em torno dos objetivos comuns e expressando seus valores

coletivamente. O ambiente físico adequado atenua as deficiências e torna-se mais agradável para todos. Enfim, esses fatores humanizam mais o ambiente de trabalho.

Após esse experimento, pode-se observar que nos últimos anos tem aumentado o envolvimento de algumas empresas e setores da sociedade com programas de inclusão da pessoa com deficiência. No entanto, os resultados ainda são modestos, mas todas as iniciativas são importantes, pois elas facilitam a conscientização, a extinção do preconceito, evita os pré-julgamentos de que a pessoa com deficiência é incapaz e ineficiente sem que elas possam provar o contrário.

4.5 RELAÇÃO ENTRE OS MODELOS

Esta subseção tem por objetivo fazer um cotejamento entre os modelos da empresa XYZ, o da ACIC e o modelo de empregabilidade de Florianópolis.

O modelo da empresa XYZ tem como característica principal partir de ações de uma empresa com um programa de inclusão já em curso há mais de dois anos e que busca ser referência sobre o tema, não refletindo a realidade das empresas de Florianópolis. Muitos PVEs obtiveram conceitos máximos e o resultado da avaliação global está acima da média.

Embora represente a situação particular de uma empresa, foi observado por meio da literatura, por entrevistas em outras organizações e por participações em eventos sobre inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, que as dificuldades apresentadas pela empresa XYZ também afetam outras empresas e que as providencias a ser tomadas também poderão facilitar outras empresas no processo de seleção e contratação de pessoas com deficiência.

Representando as pessoas com deficiência, encontra-se a Associação Catarinense de Integração do Cego (ACIC), cuja responsabilidade é a reabilitação e reintegração do deficiente visual na sociedade e no mercado de trabalho. Possuindo uma experiência sobre inclusão desde 1977, mostra neste trabalho suas carências e seus anseios e tem como missão principal ser um elo entre o empregador e o trabalhador com deficiência visual.

Por se tratar de uma entidade sem fins lucrativos, depende do apoio de terceiros e não consegue atingir os níveis desejados, como se pode notar na figura 14, Atividades da ACIC, quando prepara candidatos para funções auxiliares, uma vez que poderia oferecer aos candidatos as funções mais elevadas caso houvesse apoio das várias

instituições públicas de ensino que oferecem cursos técnicos, tecnólogos e de graduação.

Este trabalho pode auxiliar a entidade nas tomadas de decisão quando os requisitos informacionais para atingir as metas estabelecidas são organizados de forma estruturada, em forma de um modelo de gestão que pode mensurar essas ações. O Modelo multicritério de apoio à decisão MCDA-C servirá como uma agenda a ser cumprida por meio de ações que poderão ser desenvolvidas durante um mês, um ano ou mais e que irão refletir as ideias estruturadas do decisor daquela instituição.

O modelo de empregabilidade de Florianópolis proposto por esta pesquisa vem apresentar uma visão desses dois polos, contratante e contratado. De forma representativa, traz os dois problemas: de um lado a empresa com a obrigação de contratar pessoas com deficiência para o cumprimento da Lei de Cotas e participar de ações inclusivas e do outro lado, a ACIC com a necessidade de oferecer qualidade e quantidade de mão de obra para as empresas. A ACIC tem um papel fundamental nessa relação, além de preparar e oferecer os candidatos a preencherem as vagas destinadas às PCDs, ela procura atender aos anseios dos empresários de terem colaboradores capazes de desempenhar as funções que a empresa requer.

O que se pode concluir dos dois modelos é que ambos representam, salvo exceções que possam divergir, os anseios do mercado de trabalho da Grande Florianópolis. Que as ações já desenvolvidas pelos dois polos são bons exemplos a serem seguidos e que as recomendações de melhorias devem ser implementadas para que de um lado as empresas possam pôr em prática ações de parcerias, melhoria na forma de buscar currículos, conhecer melhor os potenciais das PCDs e do outro lado as entidades de classe e os deficientes, que devem buscar alternativas para que esse problema da dificuldade de comunicação possa ser superado e que a contratação de pessoas com deficiência seja resolvido.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta seção são consideradas as questões sobre o problema da pesquisa, os objetivos da pesquisa, as limitações encontradas, o modelo de contratação de pessoas com deficiência e seus benefícios e recomendações para futuros estudos.

5.1 QUANTO AO PROBLEMA DA PESQUISA

A questão de pesquisa: quais elementos informacionais podem aproximar os polos contratantes-contratado para inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho?

As empresas buscam se justificar quanto ao não cumprimento da Lei de cotas por não encontrar profissionais habilitados para as funções disponibilizadas, já as entidades de classe alegam que a maioria das vagas oferecidas são de funções subalternas, tais como empacotadores, encarregados de limpeza e outros. Foi mencionado que há um desconhecimento dos potenciais dos possíveis candidatos às vagas e nesse ambiente conflituoso buscou-se fazer uma intermediação recolhendo o máximo de informações sobre o programa de contratação de PCDs e o de capacitação realizado pela a ACIC. Esses dados comporão os indicadores multicritérios para construir os modelos da empresa XYZ e o da ACIC, os quais auxiliarão os gestores dessas organizações nas tomadas de decisão.

A opção de utilizar a metodologia multicritério de apoio à decisão construtivista MCDA-C como ferramenta da pesquisa, foi por sua capacidade de encapsular as percepções dos gestores da empresa XYZ e da ACIC diante da questão de inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, poder mensurar o *Status quo* de ambas e de oferecer sugestões para melhorias na gestão da informação no qual o desempenho dos elementos das organizações não se mostrou de acordo com esperado.

5.2 QUANTO AOS OBJETIVOS DA PESQUISA

O estudo descrito nesta dissertação objetivou desenvolver um modelo de requisitos informacionais para apoiar a contratação de pessoas com deficiência. Tal feito ficou evidenciado no modelo constante na Figura 24 - Estrutura arborescente do PVF, da página 113 com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - Status

Quo e pelo modelo híbrido de empregabilidade Florianópolis, constante na Figura 27, página 120.

O objetivo de identificar na produção científica qualificada elementos fundamentais no processo de contratação de pessoa com deficiência foi alcançado no levantamento do referencial teórico o qual está constituído pelos requisitos informacionais nas empresas; sobre o recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência: uma análise bibliográfica e também de informações sobre a pessoa com deficiência.

Para que isso fosse possível foi feito um levantamento bibliográfico no portal do *Google*, onde foram obtidas as referências nacionais e uma revisão sistêmica de literatura realizada no portal da capes para obter a literatura internacional. Utilizou-se, ainda, a ferramenta ProKnow-C, para a extração de produção científica qualificada, sendo essas informações fundamentais na condução das entrevistas e formulação dos indicadores, conforme constam no Quadro 2, na página 60 e o Quadro 3, página 62.

Um quadro com pesquisas similares ou correlatas foi apresentado no quadro 4, na página 83, no qual foram apresentados alguns artigos de pesquisas similares ou correlatas das áreas de contabilidade e administração, por se relacionarem ao tema Avaliação de desempenho com os autores e o ano da pesquisa, bem como objetivos e resultados da pesquisa e o seu instrumento de pesquisa.

De posse das informações obtidas na literatura e das entrevistas com os decisores da empresa XYZ, foi possível desenvolver o modelo MCDA-C para o polo contratante, conforme a Figura 9, constante na página 92 e outro para o polo contratado, conforme a Figura 16 na página 102.

O propósito de apresentar aos polos contratante-contratado o portfólio de requisitos multicritério estruturado foi alcançado quando os modelos propostos e realizados foram entregues aos gestores da empresa de tecnologia XYZ e da Associação Catarinense de Integração do Cego ACIC, conforme a Figuras 9, página 90 e a Figura 16, na página 102.

De posse dos modelos construídos para a empresa de tecnologia XYZ e do modelo da Associação Catarinense de Integração do Cego ACIC, foi possível então desenvolver um modelo MCDA-C de elementos convergentes dos polos contratante-contratado com recomendações para aproximação entre os polos, conforme está apresentado na Figura 24, página 113.

O modelo MCDA-C de elementos convergentes e os elementos do portfólio estão disponíveis no *site* “<http://ideiasinclusivas.com.br>” que

além do portfólio disponibiliza um banco de currículos para as PCDS e *link* com *facebook* “ideias inclusivas” e no *twitter*.

5.3 QUANTO ÀS LIMITAÇÕES ENCONTRADAS

Durante o desenvolvimento desta pesquisa algumas limitações foram encontradas, das quais se pode destacar: o reduzido número de pesquisas internacionais que tratam do tema inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho; a falta de trabalhos nacionais e internacionais que propõe alternativas para auxiliar nesse processo de inclusão de PCDs e principalmente empresas em Florianópolis dispostas a participar da construção dos modelos. Cabe destacar também que onze empresas foram convidadas formalmente e somente uma se dispôs a desenvolver o modelo.

Quanto às pesquisas que tiveram alinhamento com o tema, a maioria tratou de questões relacionadas às dificuldades encontradas pelas empresas em encontrar profissionais capazes, sobre a falta de comunicação, sobre o preconceito e outros. Outro aspecto foi a inexistência de artigos que abordasse um tema que tivesse qualquer semelhança ou relação com esta pesquisa, tornando assim impossível a tarefa de se fazer uma comparação com trabalhos semelhantes.

Várias empresas foram convidadas a participar da construção de modelos para que estes pudessem fornecer novas informações à pesquisa, contudo elas mostraram receio em ter suas informações compartilhadas, alegando serem alvos de fiscalizações e, devido às cobranças do cumprimento da Lei de Cotas, certas informações pudessem ser usadas contra elas. Das empresas convidadas, uma de representação nacional chegou à fase de avaliação dos descritores, mas preferiu interromper o modelo por achar que seus resultados ficariam muito aquém das possibilidades levantadas.

5.4 O MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E SEUS BENEFÍCIOS

Quanto ao modelo de empregabilidade de Florianópolis, apresentado nas figuras 20, 21 e 22, na página 110 e 111, representa a posição da empresa XYZ e da ACIC em seus PVF (Ponto de Vista Fundamentais) e PVEs (Ponto de Vista Elementares) e mensurado conforme os pesos atribuídos nos modelos originais. Os PVEs que atingiram uma conceituação máxima são exemplos a serem seguidos, enquanto aqueles que ficaram em posições comprometedoras, como é o

caso de Cadastramento de Currículos e Divulgação de vagas que ocuparam posições consideradas regulares, devem ser melhorados para que a organização que se encontra em dificuldade para o cumprimento da meta da Lei de Cotas possa melhorar seu relacionamento com as entidades e com as pessoas com deficiência.

A avaliação global do modelo apresentado no quadro 13, na página 114, perfaz um percentual de 74% e esse valor tem como parâmetro os resultados obtidos nos indicadores dos modelos da empresa XYZ e do modelo da ACIC. Esse resultado pode ser interpretado como um sinal de que o modelo parte do pressuposto de que as organizações participantes da pesquisa oferecem propostas seguras, baseadas em experiências, sendo que de um lado está a ACIC com mais de 30 anos de experiência com a reabilitação e capacitação para o mercado de trabalho dos deficientes visuais e do outro a empresa XYZ com uma equipe específica voltada para a contratação de PCDs e com um programa em curso desde 2014. O resultado em conjunto demonstra que os 74% obtidos na avaliação global correspondem ao que já foi realizado pelas organizações, cabendo agora a implementação por parte delas das demais ações de melhorias, conforme indicam nos descritores.

Cada descritor pode ser analisado individualmente nas figuras 20, 21 e 22 constantes nas páginas 110 e 111 e interpretados. As ações já realizadas para cada descritor estão assinaladas do nível marcado pela linha vermelha para baixo. Desta forma, aquelas ações que estiverem acima do nível assinalado são tomadas de decisões que deverão ser adotadas para que a avaliação global da organização possa melhorar. Com isso, a qualidade de divulgação das vagas, da figura 22, página 109, por exemplo, pode ser melhorada se for mudada de quinzenal para semanal e assim por diante.

As recomendações constantes da página 116 representam as principais ações que deverão ser tomadas para melhorar a avaliação global. As empresas que utilizarem o modelo de empregabilidade de Florianópolis para apoiar as suas futuras tomadas de decisão terão as recomendações para mostrar as ações que necessitam ser tomadas e, consequentemente, as suas chances de encontrar um profissional com perfil adequado às suas necessidades.

Este modelo disponibiliza aos profissionais de RH algumas questões que, embora sejam ações rotineiras, não são estruturadas de forma gráfica como foi desenvolvido aqui nesta pesquisa de forma qualitativa e quantitativa. Ao criar os modelos para a empresa XYZ e para a ACIC e também o modelo de empregabilidade de Florianópolis,

algumas ideias foram estruturadas de forma que passaram para o campo das metas a serem atingidas. Questões importantes foram levantadas como a acessibilidade, adaptabilidade, disponibilidade de equipamentos e os meios para algumas profissões como a computação, que exige leitores de tela para deficientes visuais, locais de trabalho adaptados para cadeirante, envolvimento dos profissionais com a mentalidade inclusiva, a preocupação com a imagem da empresa e etc.

Para a ACIC e para as pessoas com deficiência este modelo poderá contribuir para esclarecer questões relativas à necessidade de melhorar a formação profissional, no monitoramento dos alunos egressos nos novos empregos, na utilização da informação e da comunicação por meio de comunidades em redes sociais, na promoção de eventos e na parceria com empresas para atenderem a demanda do mercado.

5.5 RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS ESTUDOS

Em função da importância da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho para a sociedade e para o governo, recomenda-se trabalhos no sentido de atender a necessidade de ampliar as alternativas para promover a inclusão dessas pessoas no mercado de trabalho. Considerando que há ainda uma enorme lacuna a ser preenchida, pesquisas que venham trazer novas alternativas são prioritárias.

No que tange a acessibilidade nos locais de trabalho, nos meios de transporte e nos trajetos percorridos pelas PCDs, há um grande vazio que é a mobilidade urbana. Pode-se considerar que pesquisas voltadas à melhorar esses itens também são necessárias para que ações de inclusão possam se tornar realidade.

A busca por ferramentas cientificamente reconhecidas também é muito importante, pois elas não somente fornecem resultados válidos como trazem respaldo para os gestores poderem agir de forma mais segura para as suas tomadas de decisão.

Pode-se perceber também o importante papel que a Ciência da Informação tem pela frente nas parcerias em pesquisas que pode realizar com outras áreas, de como uma ação interdisciplinar pode proporcionar resultados que podem auxiliar setores de áreas outrora inatingíveis.

Sugere-se também que pesquisas relacionadas às pessoas com deficiência sejam desenvolvidas para verificar as dificuldades dos deficientes, seus limites e possibilidades em assumir responsabilidades profissionais. Essa abordagem foi uma questão pontual observada nas

entrevistas feitas nas empresas, pois muitos encarregados de RH frisaram que os candidatos apresentavam limitações que os impediam de exercer as funções disponíveis.

Por fim, sugere-se que novas pesquisas possam surgir no sentido de dar continuidade a este trabalho que não se encerra aqui, mas que outros tratem da questão da inclusão da diversidade como uma questão de reconhecimento dos direitos negados.

REFERÊNCIA

AGUIAR, O. A. **A política na sociedade do conhecimento.**

Universidade Federal do Ceará-UFC. Artigo recebido em mar/07 e aprovado em jun/07.

AFONSO, M. H. F. SOUZA, J. V. ENSSLIN, S. R. ENSSLIN, L. Como construir conhecimento sobre o tema de pesquisa Aplicação do processo ProKnow-C na busca de literatura sobre a avaliação do desenvolvimento sustentável. **Revista de Gestão Social e Ambiental - RGSA**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 47-62, mai./ago. 2011.

ALAVI, M. CARLSON, P. A. *A review of MIS research and disciplinary development.* **Journal of Management Information Systems**, v. 8, n. 4, p. 45-62, 1992.

ALVES, A. P. M. VINGENTIM, U. D. **Mediação da informação e acessibilidade: a função social do profissional da informação para a inclusão e reconhecimento político das diferenças.** XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação – Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013.

ARAÚJO, C. A. V. O que é ciência da informação? **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01 – 30, jan./abr. 2014.

AZEVEDO, R. C. *Performance measurement to aid decision making in the budgeting process for apartment building construction: a case study using MCDA-C.* **Journal of Construction Engineering and Management**, v. 139, p. 225-235, 2013.

AVOKA. **What is accessibility?** 2009. Disponível em: <<https://avokahhh.wordpress.com/>>. Acesso em: 20 dez. 2015.

BANA e COSTA, C. A. **Structuration, Construction et Exploitation d'un Modèle Multicritère d'Aide à la Decision.** Tese (Doutorado) – Universidade Técnica Lisboa, Portugal, 1992.

BANA E COSTA, C. A.; VASNICK, J. C. *Applications of the MACBETH approach in the framework of an additive aggregation model.* **Journal of Multi-criteria Decision Analysis**, v. 6, n. 2, p. 107-114, 1997.

BANA E COSTA, C. A., SILVA, F. N. Concepção de uma boa alternativa de ligação ferroviária ao Porto de Lisboa: uma aplicação da metodologia multicritério de apoio à decisão e à negociação.

Investigação Operacional, v. 14, p. 115-131, 1994.

BANA E COSTA, C. A. et al. *Mapping critical factors for the survival of firms: a case-study in the Brazilian textile industry*. In: KERSTEN, G. E.; MIKOLAJUK, Z.; YEH, A. G. (eds.). **Decision support systems for sustainable development: a resource book of methods and applications**. Ottawa, Canada: Kluwer Academic Publishers, 1999.

BAPTISTA, F. C. C. **Análise das práticas de RH voltadas às pessoas com deficiência nas organizações**. XV Seminário de Administração, 2012.

BARRETO, A. A. Leia e pense. **Uma entrevista de Aldo A Barreto realizada no ano de 2002**.

BARRETO, A. A. O tempo e o espaço da sociedade da informação no Brasil. **Informação e Informação**, Londrina, v. 8, n. 1, p. 1-9, jan./jun. 2003.

BARROS, A. LEHFELD, N. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo: Makron Books. 2000.

BASTOS, A. **O sol diário**: Feira de empregos visa contratar pessoas com deficiência na Grande Florianópolis, Revista eletrônica, Florianópolis, SC 2016. Disponível em:

<http://osoldiario.clicrbs.com.br/sc/cidades/noticia/2015/09/feira-de-empregos-visa-contratar-pessoas-com-deficiencia-na-grande-florianopolis-4837684.html>

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

BELTRÃO, D. C. BRUNSTEIN, J. Reconhecimento e construção da competência da pessoa com deficiência na organização em debate. **R. Adm.**, São Paulo, v. 47, n. 1, p. 7-21, jan./fev./mar. 2012.

BERNARDES, C. G. L. et al. **Pessoas com deficiência e políticas de saúde no Brasil: reflexões bioéticas. *Ciência e Saúde Coletiva***, v. 14, n. 1, 31 a 38, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v14n1/a08v14n1.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2015.

BEZERRA, S. S. VIEIRA, M. M. F. pessoa com deficiência intelectual: a nova “ralé” das organizações do trabalho. **ERA**, São Paulo, v. 52 n. 2 mar /abr. 2012 232-244

BORKO, H. ***Information Science: what is it?*** American Documentation (pre-1986); v. 19, n. 1; ABI/INFORM, Global, jan. 1968.

BORTOLUZZI, C. S.; ENSSLIN, R. S.; ENSSLIN, L. Avaliação de desempenho multicritério como apoio à gestão de empresas: aplicação em uma empresa de serviços. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 18, n. 3, 2011.

BORTOLUZZI, C. S.; ENSSLIN, R. S.; ENSSLIN, L. Gestão estratégica de recursos humanos por meio de uma ferramenta de avaliação de desempenho organizacional. **Revista Eletrônica Produção & Engenharia**, v. 5, n. 1, p. 443-461, jan/jun. 2013.

BRASIL. **Estatuto da pessoa com deficiência**. Lei Nº 13.146 de 06 de julho de 2015, Brasília, 2015.

_____. **Decreto Lei da Presidência da República** nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 20 out. 2015.

_____. **Decreto Nº 5.598, de 1º de Dezembro de 2005**: regulamenta a contratação de aprendizes e dá outras providências. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5598.htm>. Acesso em: 10 dez. 2015.

_____. **Promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida**, Artigo. 8º do Decreto nº 5296 de 02 de setembro de 2004.

BRESTEIN, J. SERRANO, C. A. Vozes da diversidade: um estudo sobre as experiências de gestores e PCDs em cinco empresas paulistas. **Cadernos ABAPE.BR**, v. 6, n. 3, 2008.

BRITO JUNIOR, A. F. FERES JUNIOR, N. A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. **Evidência**, Araxá, v. 7, n. 7, p. 237-250, 2011.

BUYTENDIJK, F.; HATCH, T.; MICHELI, P. **Scenario-based strategy maps**. **Business Horizons**, v. 53, n. 4, p. 335-347, 2010.

CALDEIRA, T. **Como criar um portfólio online**. Tech Tudo, 2012. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2012/05/como-criar-um-ortfolio.html>> Acesso em: 20 dez 2015.

CAMPOS, J. G. F.; VASCONCELLOS, E. P. G.; KRUGLIANSKAS, G. Incluindo pessoas com deficiência na empresa: estudo de caso de uma multinacional brasileira. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 48, n. 3, p. 560-573, jul./ago./set. 2013.

CANADIAN LABOUR CONGRESS. *Toward inclusion of people with disabilities in the workplace*, dec. 2008.

CANDIDO, C. A.; VALENTIN, M. L. P.; CONTANI, M. L. Gestão Estratégica da Informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão, **Data Grama Zero**, v. 6, n. 3, jun. 2005.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. Diversidade através da história: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. **O&S**, v. 14, n. 41, abr./jun. 2007.

CARVALHO-FREITAS, M. N. **A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileira**: um estudo sobre as condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. Belo Horizonte, 2007.

CARVALHO, M. L. **A inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho**: ações e reflexões para a Psicologia Organizacional e do Trabalho. In: I Congresso Internacional de Saúde Mental, 2011, Irati. Anais do I Congresso Internacional de Saúde Mental, 2011.

CATALYZE. *Enabling effective decision*. Catalyze Ltd, registered in England and Wales company. 2015. Disponível em: <<http://www.catalyzeconsulting.com/index.php/software/hiview3>>. Acesso em: 15 set. 2015.

CHAVES, L. C. et al. Sistemas de apoio à decisão: mapeamento e análise de conteúdo. **Revista Facecla**, v. 12, n. 1, Campo Largo, PR, 2013.

CONVENÇÃO DA ONU SOBRE OS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: Projeto de Decreto Legislativo nº 563, de 2008. Brasília, 2008. Disponível em: <<http://www.fepe.org.br/arquivos/sinteseconvencao.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2015.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e mistos**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUSIN, C. A. **Acessibilidade em ambientes informacionais digitais**. Universidade Estadual Paulista “Julio Mesquita Filho” Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília, SP, 2010.

DARAMOLA, O.; OADIPUPO, O.; MUSA, A. *A fuzzy expert system (FES) tool for online personnel recruitments*. **Int. J. Business Information Systems**, v. 6, n. 4, 2010.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

_____. **Capital humano: o que é e por que as pessoas investem nele**. São Paulo: Nobel, 2001.

DIEHL, A. A. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DOVAL, J. L. M. **Inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho: desafios e tendências**. Porto Alegre, 2006.

DUTRA, A. **Elaboração de um sistema de avaliação de desempenho dos recursos humanos da Secretaria de Estado da Administração (SEA): à luz da Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão**.

Florianópolis, 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. 1998.

ENSSLIN, S. R. et al. Processo de mapeamento das publicações científicas de um tema: portfólio bibliográfico e análise bibliométrica sobre avaliação de desempenho de cooperativas de produção agropecuária. **Revista de Economia e Sociologia Rural** (Impresso), v. 52, p. 587-608, 2014.

ENSSLIN, L.; DUTRA, A; ENSSLIN, S. R.; *MCDA: A constructivist approach to the management of human resources at a governmental agency; international transactions in operational research*. **ITORS**, v. 17, p. 79-100, 2000.

ENSSLIN, S. R. et al. Uma metodologia multicritério (MCDA-C) para apoiar o gerenciamento do capital intelectual organizacional. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie** [Online], São Paulo, v. 9, n. 7, nov./dez. 2008.

_____.; MONTIBELLER, G. N.; NORONHA, S. M. **Apoio à decisão: metodologias para estruturação de problemas e avaliação multicritério de alternativas**. São Paulo: Insular, 2001.

ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; PINTO, H. M. Processo de investigação e análise bibliométrica: avaliação da qualidade dos serviços bancários. **ANPAD, RAC**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, art. 4, p. 325-349, mai./jun. 2013.

_____. et al. Modelo multicritério de apoio à decisão construtivista no processo de avaliação de fornecedores. **Revista Produção**, v. 23, n. 2, p. 402-421, abr./jun. 2013.

_____. et al. Identificação das necessidades do consumidor no processo de desenvolvimento de produtos: uma proposta de inovação ilustrada para o segmento automotivo. **Produção**, v. 21, n. 4, p. 555-569, out./dez. 2011.

ENSSLIN, S. R. et al. *Improved decision aiding in human resource management: a case using constructivist multi-criteria decision aiding*. **The International Journal of Productivity and Performance Management**, v. 62, p. 735-757, 2013.

ENSSLIN, L. et al. Avaliação do desempenho de empresas terceirizadas com o uso da metodologia multicritério de apoio à decisão construtivista. **Pesquisa Operacional**, v. 30, n. 1, p. 125-152, jan./abr. 2010.

ESPANTOSO, José Juan Péon. A gestão dos espaços informacionais em ambientes de arquitetura da informação organizacional. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v.22, n.3, p. 33-39, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/9908/8575>>. Acesso em: 20 nov. 2015.

FABRIS, J. DOS SANTOS, M. S. PIEKAS, A. A. S. BARP, C. A. Gestão social e política pública de inclusão social: um estudo de caso no programa pão da vida no município de Xanxerê – SC. **Revista Interface**, jan./jul. 2015.

FEBRABAN. **Pessoas com deficiência: direitos e deveres**. Febraban, Federação Brasileira de Bancos, 2006.

FERNANDES, E. M.; ORRICO, H. F. **Acessibilidade e inclusão social**. Rio de Janeiro, 2008.

FIGUEIREDO, M. D. **O mercado de trabalho e a participação das contadoras que atuam nas empresas de auditoria independente do estado de Sergipe**. Faculdade de administração e Negócios de Sergipe (FANESE-SE) 2009.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. (Apostila).

FRANÇA, I. S., PAGLIUCA, L. M. F, BAPTISTA, R. S. **Política de inclusão do portador de deficiência: possibilidades e limites**. Acta Paul Enferm., 2007.

FREI, I. A. BORN, A. C. **A responsabilidade social empresarial no posicionamento estratégico: um modelo para o seu gerenciamento**. IX Congresso Internacional de Custos - Florianópolis, SC, Brasil, 28 a 30 de novembro de 2005.

FREIRE, I. M. **A responsabilidade social da Ciência da Informação e/ou o olhar da consciência possível sobre o campo científico**. 2001.

166f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, Instituto Brasileiro de Ciência de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2001.

FREIRE, G. H. Ciência da informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 6-19, jan./abr. 2006.

FREITAS, H.; KLADIS, C. M. Da informação à política informacional das organizações: um quadro conceitual. **RAP**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 73-86, 1995.

GARCIA, G. V. Panorama da inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho no Brasil. *Trab. Educ. Saúde*, Rio de Janeiro, v. 12 n. 1, p. 165-187, jan./abr. 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. G. Escopo e abrangência da ciência da informação e a pós-graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n.1, p. 31-43, 2003. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci>>. Acesso em: 20 dez. 2015.

GHILARDI, W. J. ZAMBERLAN, C. O. CERETTA, P. S. **O custo da filantropia devido ao agravamento da situação socioeconômica brasileira**. IX Congresso Internacional de Custos – Florianópolis, SC, Brasil, 28 a 30 de novembro de 2005.

HSU, Yueh-Ling; LI, Wen-Chin; CHEN, Kuang-Wei. Structuring critical success factors of airline safety management system using a hybrid model. **Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review**, v. 46, n. 2, p. 222-235, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Senso 2010**, Brasília, 2010. Disponível em:

<<http://censo2010.ibge.gov.br/resultados.html>>. Acesso em: 28 out. 2015.

INSTITUTO ETHOS. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência**, São Paulo, mai. 2002.

INDÍCIBUS, S. **Teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2004.

I. SOCIAL. **Solução em inclusão social**: profissionais de recursos humanos: expectativas e percepções sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, 2014.

KOBASHI, N. Y.; TÁLAMO, M. F. G. M. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Transinformação**, Campinas, v. 15, edição especial, p. 7-21, set./dez. 2003.

LACERDA, R. T. O. ENSSLIN, L. ENSSLIN, S. R. **O sucesso em gerenciamento de projetos: a estruturação de um modelo de avaliação a partir de uma visão construtivista**. XXIX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO A Engenharia de Produção e o Desenvolvimento Sustentável: Integrando Tecnologia e Gestão. Salvador, BA, Brasil, 06 a 09 de outubro de 2009.

LACERDA, R. T. O. **Metodologia de apoio à decisão estratégica para geração contínua de vantagens competitivas a partir dos recursos organizacionais**. Florianópolis, 2012. 293f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, 2012.

LANDRY, M. *A note on the concept of problem*. **Organization Studies**, v. 16, p. 315-343, 1995.

LAURA, R. ALTHAUS, A. P. **A inserção da pessoa com deficiência física no mercado de trabalho nas empresas da grande Florianópolis**. In: VII SEMINÁRIO DE SAÚDE DO TRABALHADOR E V SEMINÁRIO, O Trabalho em Debate Saúde Mental Relacionada ao Trabalho. Florianópolis, SC, 2009.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília : Briquet de Lemos, 2004.

LI, Y.; LIAO, X. Decision support for risk analysis on dynamic alliance. **Decision Support Systems**, v. 42, n. 4, p. 2043-2059, 2007.

LIMA, R. B. P. **Identificação de requisitos informacionais para o projeto de um sistema de informação para apoio à decisão em conselho de administração**, Porto Alegre, 2003.

Disponível em:

<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/6394/000529311.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10 out. 2015.

LIMA, L. B. JURDI, A. P. S. Empregabilidade de pessoas com deficiência no município de Santos/SP: mapeamento de políticas públicas e práticas Institucionais. **Rev. Bras. Ed. Esp.**, Marília, v. 20, n. 4, p. 513-524, out./dez., 2014. Disponível em:

<<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-65382014000400004>>. Acesso em: 10 out. 2015.

LONGARAY, A. A.; ENSSLIN, L. *Use of multi-criteria decision aid to evaluate the performance of trade marketing activities of a brazilian industry*. **Management and Organizational Studies**, v. 2, p. 15-31, 2015.

MACALLI, N. KUABARA, P. S. S. TAKAHASHI, A. L. W. ROGLIO, K. D. BOHES, S. T. M. As práticas de recursos humanos para a gestão da diversidade: a inclusão de deficientes intelectuais em uma federação pública do Brasil. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, São Paulo, SP, v. 16, n. 2, mar./abr. 2015.

MACIEL, M. L. ALBAGLI, S. **Informação, conhecimento e poder mudança tecnológica e inovação social**. Rio de Janeiro: Garamond, 2011.

MELLO, A. A. A. DOS SANTOS, S. A. KUNIYOSHI, M. S. GASPAR, M. A. KUBO, E. K. M. Teletrabalho Como Fator de Inclusão Social e Digital em mpresas de Call Center/Contact Center. **Rev. Adm. UFSM**, Santa Maria, v. 7, número 3, p. 373-388, SET. 2014.

MENDONÇA, L. E. A. **lei de cotas**: Pessoas com Deficiência: a visão empresarial, São Paulo, 2010 p. 240.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. Brasília, 2007.

MOIA, J. SANTOS, E. P. MENDONÇA, A. V. M. **Gestão do conhecimento em saúde no Brasil: avanços e perspectivas**. Organização Pan-Americana da Saúde Organização Mundial da Saúde – Representação Brasil, Brasília 2009.

MOHAMADABADI, H. S.; TICHKOWSKY, G.; KUMAR, A. *Development of a multicriteria assessment model for ranking of renewable and non-renewable transportation fuel vehicles*. **Energy**, v. 34, n. 1, p. 112-125, 2009.

MONTIBELLER, G.N. **Mapas Cognitivos Difusos para o Apoio à Decisão**. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil, 2000.

MORAES, G. D. A. FILHO, E. E. A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 124-132, set./dez. 2006.

NASCIMENTO, L. C.; DAMASCENO, G. J. B.; ASSIS, L. J. de. **Mercado de trabalho para as pessoas com deficiência em Betim/MG**. São João Del-Rei, 2011.

OLIVEIRA, L. M. B. **O mercado de trabalho para pessoas com deficiência**, Censo 2010. Secretaria especial dos direitos das pessoas com deficiência, 2016. Disponível em:
<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/node/767>.

OLIVEIRA, M. S. Adoção de políticas informacionais nas organizações. **Hórus, Revista de Humanidades e Ciências Sociais Aplicadas**, Ourinhos/SP, n. 2, 2004.

OLIVEIRA, M.A.; GOULART JÚNIOR, E.; FERNANDES, J. M. Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: considerações sobre políticas públicas nos Estados Unidos, União Europeia e Brasil. **Rev. Bras. Ed. Esp.**, Marília, v. 15, n. 2, p. 219-232, mai./ago. 2009.

OLUKEMI, O.; SHANTHI, S.; WANG, S. S. *Call center employee personality factors and service performance*, **Journal of Services Marketing**, v. 23, n. 5, p. 301-317, 2009.

PADUA, F. S. M. NOVA, D. F. Responsabilidade social empresarial: a inclusão de pessoas portadoras de deficiências no mercado de trabalho, **Interface Tecnológica**, v. 4, n. 1, 2007.

PENTEADO, R. F. S. CARVALHO, H. G. STRAHUS, F. R. DERGINT, D. E. A. RESENDE, L. M. M. **Seleção de um referencial teórico de pesquisa e análise bibliométrica para gestão de ideias na inovação aberta por meio de programas de sugestões**. Programme Altec, 2013.

PEREZ, V. S. Pessoa com deficiência igual à pessoa incapaz? Um estudo acerca do estereótipo e do papel da pessoa com deficiência nas organizações. **Cad. EBAPE.BR**, v. 10, nº 4, artigo 6, Rio de Janeiro, Dez. 2012.

PHILERENO, D. C. SARTOR, N. ROTA, C. HEWER, E. J. OLIVEIRA, S. M. Qualificação das pessoas com deficiência para o mercado de trabalho: um estudo de caso em Caxias do Sul – RS. **ESTUDO & DEBATE**, Lajeado, v. 22, n. 1, p. 160-179, 2015.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento Econômico Sustentável. Florianópolis, 2016. Disponível em: <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/smctdes/index.php?cms=polo+tecnologico>

PRUSAK, Larry. **Gerenciamento da informação**. São Paulo: Makron Books, 1995.

Relatório Mundial Sobre a Deficiência. **Relatório mundial sobre a deficiência** / World Health Organization, The World Bank; tradução Lexicus Serviços Lingüísticos. - São Paulo : SEDPeD, 2012.

REUTERS, T. **EndNote X7**. 2015. Disponível em: <http://www.software.com.br/p/endnote-x7?gclid=CjwKEAiAws20BRCspssLbSlg4SJABbVcDptnkBxEEmC>

M2JrRIfsTx64m3OM8Of9VTgvbF3P9xoCzhzw_wc>. Acesso em: 18 out. 2015.

REVISTA NACIONAL DE REABILITAÇÃO REAÇÃO. **Inclusão e acessibilidade da pessoa com deficiência**, São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://www.revistareacao.com.br/website/Edicoes.php?e=95&c=58&d=0>>. Acesso em: 18 out. 2015.

RIBEIRO, T. S. A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho e a ineficácia da aplicação da lei de cotas nas empresas privadas. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XV, n. 101, jun. 2012. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11835&revista_caderno=25>. Acesso em: 12 set. 2015.

RIBEIRO, M. A. CARNEIRO, R. A inclusão indesejada: as empresas brasileiras face à lei de cotas para pessoas com deficiência no mercado de trabalho. **O&S**, Salvador, v.16 - n.50, p. 545-564, jul./set. 2009.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

_____. et al. **Pesquisa social: Métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas. 2008.

RODRIGUES, D. S. SIMONELLI, A. P SOARES, L. B. T. CAMAROTTO, J. A. Caracterização das pessoas com deficiência em idade economicamente ativa e mapeamento das instituições de assistência atuantes no município de São Carlos. **Cadernos de Terapia Ocupacional da UFSCar**, São Carlos, Jul-Dez 2009, v. 17, n.2, p 107-118.

ROY, B. Decision science or decision-aid science? *European Journal of Operational Research*, v. 8, n. 1, p. 184-203, 1993.

ROY, B.; VANDERPOOTEN, D. *The european school of MCDA: emergence, basic features and current works*. **Journal of Multi-Criteria Decision Analysis**, v. 5, p. 22-38, 1996.

ROGERS, P. R.; MILLER, A.; JUDGE, W. Q. *Using information processing theory to understand planning/performance relationships in the context of strategy*. **Strategic Management Journal**, v. 20, n. 6, p. 567-577, Jun. 1999.

ROZENZUEIG, R. **Zotero**: Center for History and New Media. 2015. Disponível em: <<https://www.zotero.org/>>. Acesso em: 12 set. 2015.

SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. do. Mediação da informação no fazer bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v.1, n.2, p.103- 121, jul./dez. 2010.

SANTA CATARINA. Prefeitura Municipal de Florianópolis. **Conselho municipal dos direitos da pessoa com deficiência**. Lei Nº 7213/2006. Prefeitura Municipal de Florianópolis, 2006.

SANTOS, N. C. SILVA, I. C. A Importância da Inclusão do Deficiente Auditivo na Cultura da Organização. **Revista Diálogos Interdisciplinare**, v. 4, n. 1, 2015.

SARACEVIC. T. A natureza interdisciplinar da ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, 1995.

_____. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SCHWARZ, A.; HABES, J, **Cotas**: como vencer os desafios da contratação de pessoas com deficiência. I. Social, São Paulo, 2009.

SHERA, J. H.; CLEVELAND, Donald B. **The history and foundation of information science**. 1977. Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), Vol 12, pages 249–275.

SKYRME, D. J. *Knowledge management: oxymorn ou dynamic dou?* **Managing nformation**, London, v. 4, n. 7, p. 24-25, sep. 1997.

SOUZA. M. R. F. GUIMARÃES, I. J. B. Acessibilidade nos mecanismos de busca dos periódicos brasileiros em Ciência da

Informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 8, n. 1, jan./jun. 2015.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARAPANOFF, K. **Inteligência, Informação e Conhecimento**. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, Brasília, 2006. Disponível em:
<<http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/465/1/Inteligencia,%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20conhecimento.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2015.

_____. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

TASCA, J. E. et al. *An approach for selecting a theoretical framework for the evaluation of training programs*. **Journal of European Industrial Training**, v. 34, p. 631-655, 2010. Disponível em:
<<http://dx.doi.org/10.1108/03090591011070761>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

VALMORBIDA, S. M. L. et al. *Performance evaluation in the management of public universities: a literature analysis identifying research opportunities*. **Contabilidade, Gestão e Governança**, Brasília, v. 17, n. 3, p. 4-28, set./dez. 2014.

_____. et al. *University management with focus on multicriteria performance evaluation: illustration in the brazilian context*. **GCG: Journal of Globalization, Competitiveness & Governability**, v. 9, n. 2, p. 61-75, 2015.

VIEIRA, A. PEREIRA, G. B. LIMA, C. H. P. Tradição e modernidade nas práticas de recrutamento, seleção e contratação de pessoas em meios de hospedagem. **Revista Gestão e Planejamento Salvador**_V. 8 _ N.º.2 _p. 78-95, jul./dez. 2007.

VIEIRA, V. A. As tipologias, variações e características da pesquisa de *marketing*. **Revista FAE**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, jan./abr. 2002.

VILA NOVA, K. G. R. P. **Recursos informacionais como subsídios para decisões estratégicas**: um estudo de caso em empresa do segmento de distribuição atacadista. Belo Horizonte, 2005.

YIN, R. K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **World Report on Disability**. The World Bank, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland, 2011.

WORREN, N.; MOORE, K.; CARDONA, P. *Modularity, strategic flexibility, and firm performance: a study of the home appliance industry*. **Strategic Management Journal**, v. 23, n. 12, p. 1123-1140, 2002.

ZIMMERMANN, H. *An application-oriented view of modeling uncertainty*. **European Journal of Operations Research**, v. 122, p. 190-198, 2000.

APÊNDICE A – Portfólio Bibliográfico (Referências internacionais)
– Avaliação de Desempenho: requisitos informacionais das
empresas que buscam recrutar, selecionar e contratar pessoas com
deficiência

ANTONINIS, M. *The wage effects from the use of personal contacts as hiring channels.* **Journal of Economic Behavior & Organization**, v. 59, p. 133-146, 2006.

BAERT, S. et al. *Is there less discrimination in occupations where recruitment is difficult?* Ghent University, Tweeckerkenstraat 2, B-9000 Gent, Belgium, 2013.

BARSKY, A.; GREE, D.; AYAYO, M. *Hiring priorities for BSW/MSW programs in the United States: informing doctoral programs about current needs.* **Journal of Social Work**, v. 14, n. 1, p. 62-82, jan. 2013.

BECKER, B. E, HUSELID, M. A. Strategic human resources management: where do we go from here? **Journal of Management**, v. 32, n. 6, dec. 2006.

BELTRAN-MARTIN, I. ROCA-PUIG, V. Promoting employee flexibility through HR practices. **Human Resource Management**, v. 52, n. 5, p. 645-674, sep./oct. 2013.

BELTRAN-MARTIN, I. et al. *Human resource flexibility as a mediating variable between high performance work systems and performance.* **Journal of Management**, v. 34, n. 5, oct. 2008.

CHEN, T. WANG, Y. C. *Green production human resource management: the electro-acoustic industry as an example.* **Int. J. Technology Intelligence and Planning**, v. 9, n. 1, 2013.

CHENG, A et al. *A multifunctional online research portal for facilitation of simulation-based research.* **Society for Simulation in Healthcare**, 2011.

COCKX, B. GHEYLE, N. VANDAMME, C. *Is there less discrimination in occupations where recruitment is difficult?* Tilburg University, the European Network on Transitions in Youth Workshop, 2012.

DARAMOLA, O. OADIPUPO, O. MUSA, A. *A fuzzy expert system (FES) tool for online personnel recruitments*. **Int. J. Business Information Systems**, v. 6, n. 4, 2010.

DI STASIO, V. GERXHANI, K. *Employers social contacts and their hiring behavior in a factorial survey*. **Social Science Research**, v. 5, p. 93-107, 2015.

DUFUR, M. J. FEINBERG, S. L. *Artificially restricted labor markets and worker dignity in professional football*. **Journal of Contemporary Ethnography**, v. 36, n. 5, oct. 2007.

DUTRA, A. et al. *The construction of knowledge from the scientific literature about the theme seaport performance evaluation*. **International journal of Productivity and Performance Management**, v. 64, n. 2, p. 243-269, 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/IJPPM-01-2014-0015>>. Acesso em: 15 set. 2015.

EL-JARDALI, F.; TCHAHCHAGIAN, V.; JAMAL, D. *Human resource for health*. **Bio med central**, 2009.

FABI, B.; PETTERSEN, N. *Human resource management practices in project management*. **International Journal of Project Management**, v. 10, p. 281–288, 1992.

FERNANDES, A. S. MOURA, A. S. D. RIBEIRO, L. P. **O Processo de Recrutamento e Seleção do Profissional Portador de Deficiência nas Organizações: Inclusão ou Integração?** III Encontro de Gestão de Pessoal e Relação de Trabalho, 2011.

GREER, C. R. STEVEMS, C. D. *The International Journal of Human Resource Management*. Department of Management and Marketing, College of Business, North Dakota State University, Fargo, USA
Published online: 23 Jan. 2015.

GURKOV, I. ZELENОВА, O. *Human Resource Management in Russian Companies*. **Int. Studies of Mgt. & Org.**, v. 41, n. 4, Winter, 2011-12, p. 66-80, 2012.

KARPINSKA, K.; HENKENS, K.; SCHIPPERS, J. *Recruitment of early retirees: a vignette study of managers' decisions*. **Netspar**, Discussion Paper, 2010.

KIM, Y. PLOYHART, R. E. *The effects of staffing and training on firm productivity and profit growth before, during, and after the great recession*. **Journal of Applied Psychology**, 2013; American Psychological Association, v. 99, n. 3, p361-389, 2014.

LINDSAY, S. et al. *Employers' and employment counselors' perceptions of desirable skills for entry-level positions for adolescents: how does it differ for youth with disabilities?* **Disability & Society**, v. 29, n. 6, p. 953–967, 2014.

MELLO, N. ENSSLIN, S. R. CAMPOS, M. L. **Validação de modelos Multicritério de Apoio à Decisão Construtivistas, XXIV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO** - Florianópolis, SC, Brasil, 03 a 05 nov. 2004.

MEZIANI, Y. *From “reversed quota” to “invisible quota” in the recruitment of the descendants of immigrants for public service jobs*. **Journal of comparative research in anthropology and sociology**, 2013.

MOREIRA, M. J. M. MACHADO, C. F. *Recruitment, selection, training and performance evaluation at the portuguese public safety police: repercussions on work satisfaction, motivation and performance*. **Int. J. Manufacturing Technology and Management**, v. 28, n. 4/5/6, 2014.

MOSHOESHOE-CHADZINGWA, M. M. *Human resource management in Southern African libraries*. **Library Management**, v. 31, n. 6, 2010.

PINAR, M. ESER, Z. HARDIN, J. R. *A qualitative study of the recruiting of men and women for sales positions in Turkey*. **Springer Science + Business Media**, LLC, 2007

RAZEE, H. WHITTAKER, M. A. *Listening to the rural health workers in Papua New Guinea: the social factors that influence their motivation to work*. **Social Science Medicine** v. 75, n. 5, p. 828-835, 2012.

Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2012.04.013>>.
Acesso em: 11 out. 2015.

RIVERA, L. A. *Hiring as cultural matching: the case of elite professional service firms*. **American Sociological Association**, 2012.

SAWYER, O. O. SRINIVAS, S. WANG, S. *Call center employee personality factors and service performance*. **Journal of Services Marketing**, v. 23, n. 5, 2009.

SILVA, R. V. et al. *E-government and Public Accounting Information: bibliometric and systemic analysis*. **International Research Journal of Finance and Economic**, v.1, n. 122, p. 76-91, 2014.

SINGH, S. AGGARWAL, R. *DEAHP approach for manpower performance evaluation*. **J. Oper. Res. Soc. China; Digest**, v. 22, n. 5, p. 11-13, 2014.

SINGH, J. *Human resource management international digest performance assessment is a two-way street at dell: employees feedback high-quality information on their managers*. **Human Resource Management International Digest**, v. 22, n. 5, p.11-13, 2014.

SU, T. C. YANG, T. M. *Hoshin Kanri planning process in human resource management: recruitment in a high-tech firm*. **Total Quality Management**, 2013.

TASI, Y. H. et al. *Modeling corporate social performance and job pursuit intention: Forecasting the job change of professionals in technology industry*. **Technological Forecasting & Social Change**, v. 99, p. 14-21, 2015.

TURBAN, E.; RAINER JR.; R. K.; POTTER, R. *Administração de tecnologia da informação*. **Teoria e Prática**. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

WEE, S. NEWMAN, D. A. JOSEPH, D. L. *More than: selection quality and adverse impact implications of considering second-stratum cognitive abilities*. **Journal of Applied Psychology**, v. 99, p. 547-563, 2014.

WEIMEI, Z. **Designer of functions and framework of enterprise human resource management information system**. Information Technology Journal, 2013.

WREYFORD, N. *Birds of a feather: informal recruitment practices and gendered outcomes for screenwriting work in the UK film industry*. **The Sociological Review**, v. 63, n. S1, p. 84-96, 2015.

YAKUBOVICH, V. ***Patterns of inaction: passive recruitment in the Russian urban labor market***. The University of Chicago, 2006.

APÊNDICE B – Modelo de contratação da empresa de tecnologia XYZ

Quadro 1b - Construção dos conceitos e EPAS

EPAs	Conceitos Reais	Conceitos Psicológicos
1) Programa de Seleção de Candidatos	Ter um Programa de Busca para a Seleção de Candidatos	...Buscar candidatos sem um programa
2) Preferência por candidatos	Dar Preferência por deficiente visual	...Oferecer vagas para videntes
3) Aspecto de excelência para o candidato	Buscar o aspecto comunicabilidade como requisito excelente	...Saber se expressar em português
4) Atividades e eventos Sociais	Apoio a ações sociais	...Não apoiar atividades sociais
5) Acessibilidade	Oferecer acessibilidade adequada	...Oferecer o mínimos de acessibilidade
6) Relação cargo e salário	Oferecer cargos que tenham bons salários	...Oferecer cargos com salário mínimo
7) Cultura de inclusão	Oferecer alto nível cultural dos funcionários quanto a inclusão	...Ter ainda o mito de conviver com PCD
8) Plano de saúde	Oferecer plano de saúde privado	...Oferecer plano de saúde público
9) Especificidade das vagas	Preferir candidatos para função específica	... Aceitar candidatos para funções diversas
10) Limites e potencial das PCDs	Divulgar a existência de um guia de especificidade das deficiência	...Não conhecer os limites e potenciais das PCDs
11) Envolvimentos com entidades de classe	Envolver-se com entidades de classe para divulgação e buscar candidatos	...Realizar seleção somente nos editais publicados
12) Remuneração	Remunerar conforme o mercado	...Remunera com o mínimo
13) Iniciativas inovadoras	Propor em suas divulgações inovações no campo da inclusão	...Não propor inovações em divulgações
14) Vagas para teste de software	Oferecer vagas de deficientes visuais testadores de software	...Testar softwares com videntes
15) Experiência em Trabalhar com deficientes	Divulgar experiência em trabalhar com pessoas deficientes	...Não ter experiência em trabalhar com PCDs
16) Conhecimento de tecnologia	Buscar candidatos com conhecimento em tecnologia da informação	...Buscar candidatos com o básico em tecnologia
17) Melhores requisitos do profissional	Buscar candidatos com Formação e Experiência na área	...Buscar candidatos com perfil Softplan
18) Requisito idade	Não ter limite de idade	...Ter limite de idade
19) Cadastramento de currículos	Disponibilizar site para cadastro antecipado de currículos	...Receber currículos conforme surgirem vagas

20) Espaço físico	Ter espaço acessível e adaptado	...Ter limitações de espaço e adaptação
21) Interpretes de Libras	Oferecer interpretes de libras para deficientes auditivos	...Não oferecer interpretes para deficientes auditivos
22) Vídeos educativos sobre a PCD	Realizar divulgações com vídeos educativos sobre PCDs	...Não realizar vídeos educativos sobre PCDs
23) Ambiente de trabalho	Oferecer ambiente de trabalho humanizado	...Não oferecer ambiente humanizado
24) Tecnologia	Divulgar seu suporte tecnológico de ponta	...Divulgar tecnologia básica
25) Propaganda	Realizar propaganda na mídia (TV, Revistas e etc)	...Não investir em propaganda
26) Cursos de capacitação e aprimoramento	Oferecer capacitação e aprimoramento para os contratados	...Não investir em formação e aprimoramento
27) Equipe profissional da empresa	Proporcionar uma equipe técnica de alto nível	...Proporcionar equipe técnica razoável
28) Equipamentos	Ter equipamentos de primeira qualidade	...Ter equipamentos básicos
29) Localização da empresa	Estar bem localizada	...Estar mal localizada
30) Imagem da empresa	Divulgar a preocupação da empresa no envolvimento na inclusão	...Não se preocupar com a imagem da empresa
31) Entidades de Classe	Buscar candidatos nas entidades de classe	...Não ter envolvimento com entidades de classe
32) Empreendimentos	Construir novos espaços para futuras contratações	...Não construir novos espaços
33) Auxílio Financeiro	Oferecer vale transporte e ticket alimentação	...Não oferecer vale transporte nem ticket alimentação
34) Concorrência	Oferecer melhores condições que as demais empresas	...Não oferecer condições que superem a concorrência
35) Estímulo a Educação	Oferecer bolsa de estudo para faculdade	...Não oferecer bolsa de estudo
36) Elevadores adaptados	Oferecer elevadores com comando de voz	...Não ter elevadores com comando de voz
37) Realizar palestras	Oferecer vagas para os PCDs em palestras	...Não realizar palestras

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 1b - Estrutura Hierárquica de Valor Qualificação dos Candidatos



EPAS	CONCEITO REAL	CONCEITO PSICOLÓGICO
2) Preferência por candidatos	Dar Preferência por deficiente visual	...Oferecer vagas para videntes
3) Aspecto de excelência para o candidato	Buscar o aspecto comunicabilidade como requisito excelente	...Saber se expressar em português
9) Preferência por candidatos	Preferir candidatos para função específica	...Aceitar candidatos para funções diversas
18) Requisito idade	Não ter limite de idade	...Ter limite de idade

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 2b - Estrutura Hierárquica de Valor Atratividades da Empresa



EPAs	CONCEITO REAL	CONCEITO PSICOLÓGICO
7) Cultura de inclusão	Oferecer alto nível cultural dos demais funcionários	...Ter ainda o mito de conviver com PCD
8) Plano de saúde	Oferecer plano de saúde privado	...oferecer plano de saúde público
19) Currículos	Realizar cadastramento curricular antecipadamente	...Receber currículos conforme surgir vagas
20) Espaço físico	Ter espaço acessível e adaptado	...Ter limitações de espaço e adaptação
23) Ambiente de trabalho	Oferecer ambiente de trabalho humanizado	...Não oferecer ambiente humanizado
24) Tecnologia	Dar suporte tecnológico de ponta	...Ter tecnologia superada
27) Equipe profissional da empresa	Possuir equipe técnica de alto nível	...Possuir equipe técnica razoável
28) Equipamentos	Ter equipamento de última geração	...ter equipamentos básicos
29) Localização da empresa	Estar bem localizada	...Estar mal localizada
32) Empreendimentos futuros e em andamento	Construir novos espaços para futuras contratações	...Não construir novos espaços
36) Elevadores adaptados	Oferecer elevadores com comando de voz	...Não ter elevadores com comando de voz

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 3b - Estrutura Hierárquica de Valor Comunicação



EPAs	CONCEITO REAL	CONCEITO PSICOLÓGICO
1) Programa de Seleção de Candidatos	Ter um Programa de Busca para a Seleção de Candidatos	Ter um Programa de Busca para a Seleção de Candidatos
4) Atividades e eventos Sociais	Apoio a ações sociais	Não apoia atividades sociais
5) Acessibilidade	Oferecer acessibilidade adequada	...Oferecer o mínimo de acessibilidade
9) Especificidade das vagas	Oferecer vagas na área de TI	...Oferecer vagas diversas
10) Limites e potencial das PCDs.	Divulgar a existência de um guia de especificidade das deficiências	...Não conhecer os limites e potenciais das PCDs
11) Envolvimentos com entidades de classe	Envolver-se com entidades de classe para divulgação e para buscar candidatos	...Realizar seleção somente nas vagas publicadas
13) Iniciativas inovadoras	Propor em suas divulgações inovações no campo da inclusão	...Não propor inovações em divulgações
Vagas para teste de software	Oferecer vagas de deficientes visuais testadores de software	...Testar softwares com videntes
15) Experiência em Trabalhar com PCDs	Divulgar experiência em trabalhar com pessoas deficientes	...Não ter experiência em trabalhar com PCDs
16) Conhecimento de tecnologia	Buscar candidatos com conhecimento em tecnologia da informação	...Buscar candidatos com o básico em tecnologia
17) Melhores requisitos do profissional	Buscar candidatos com Formação e Experiência na área	...Buscar candidatos com perfil da empresa
19) Cadastramento de currículos	Disponibilizar site para cadastro antecipado de currículos	...Receber currículos conforme surgirem vagas
21) Interpretes de Libras	Oferecer interpretes de libras para deficientes auditivos	...Não oferecer interpretes para deficientes auditivos
22) Vídeos educativos sobre a PCD	Realizar divulgações com vídeos educativos sobre PCDs	...Não realizar vídeos educativos sobre PCDs
24) Tecnologia	Divulgar seu suporte tecnológico de ponta	...Divulgar tecnologia básica
25) Propaganda	Realizar propaganda na mídia (TV,	...Não investir em

	Revistas e etc)	propaganda
26) Cursos de capacitação e aprimoramento	Oferecer capacitação e aprimoramento para os contratados	...Não investir em formação e aprimoramento
30) Imagem da empresa	Divulgar a preocupação da empresa no envolvimento na inclusão	...Não se preocupar com a imagem da empresa
31) Entidades de Classe	Buscar candidatos nas entidades de classe	...Não ter envolvimento com entidades de classe
33) Gasto com divulgação	Investir alto em divulgação	...Investir o mínimo em divulgação
34) Concorrência	Oferecer melhores condições que as demais empresas	...Não oferecer condições que superem a concorrência
35) Estímulo a Educação	Oferecer bolsa de estudo para faculdade	...Não oferecer bolsa de estudo
37) Realizar palestras	Oferecer vagas para os PCDs em palestras	...Não realizar palestras

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

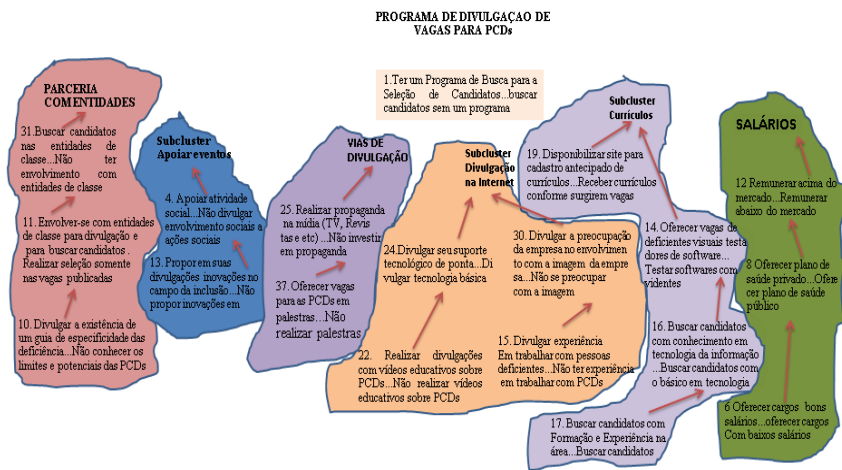
Figura 4b - Estrutura Hierárquica de Valor Financeiro



EPAs	CONCEITO REAL	CONCEITO PSICOLÓGICO
6) Relação cargo e salário	Oferecer cargos que tenham bons salários	...Oferecer cargos com salário mínimo
12) Remuneração	Remunerar conforme o mercado	...Remunera com o mínimo
33) Auxílio Financeiro	Oferecer vale transporte e ticket alimentação	...Não oferecer vale transporte nem ticket alimentação

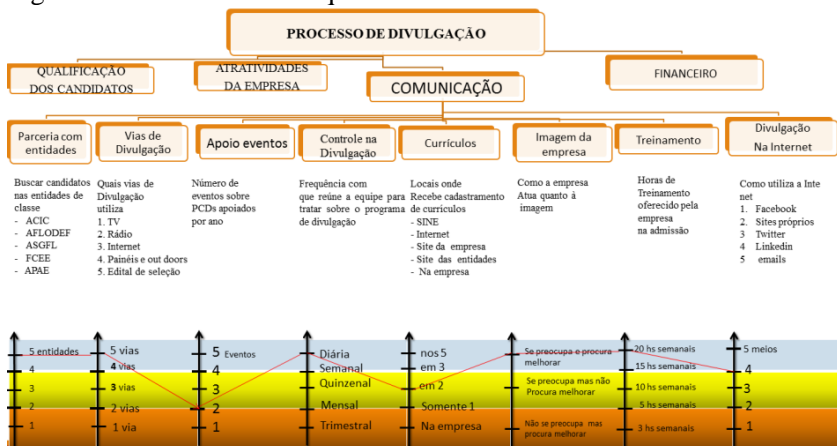
Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 5b - Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

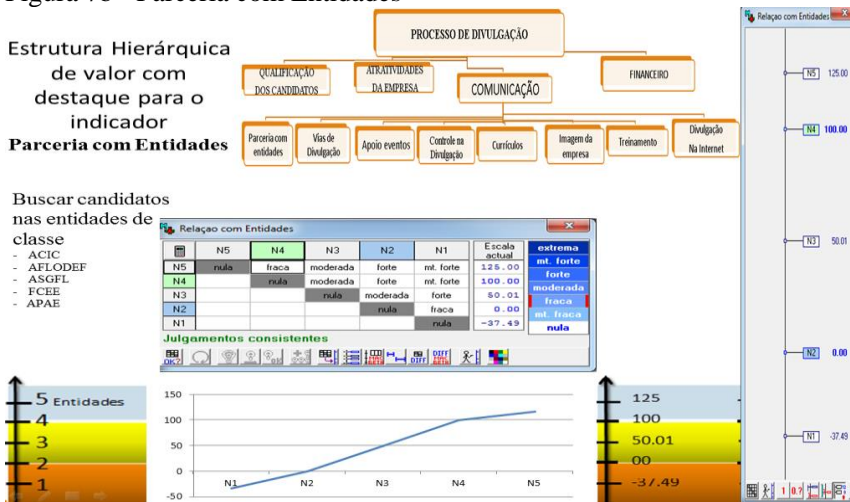
Figura 6b - Estrutura Hierárquica de Valor e Descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para os PVF

Figura 7b - Parceria com Entidades



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 8b - Vias de Divulgação

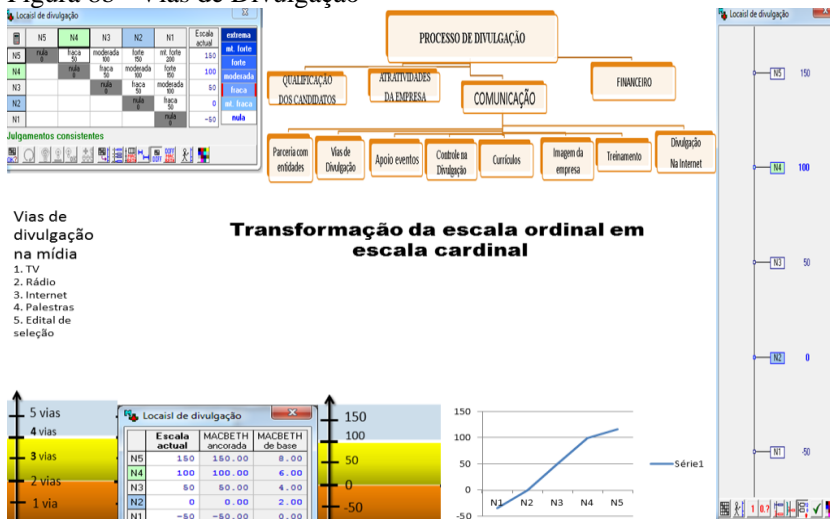
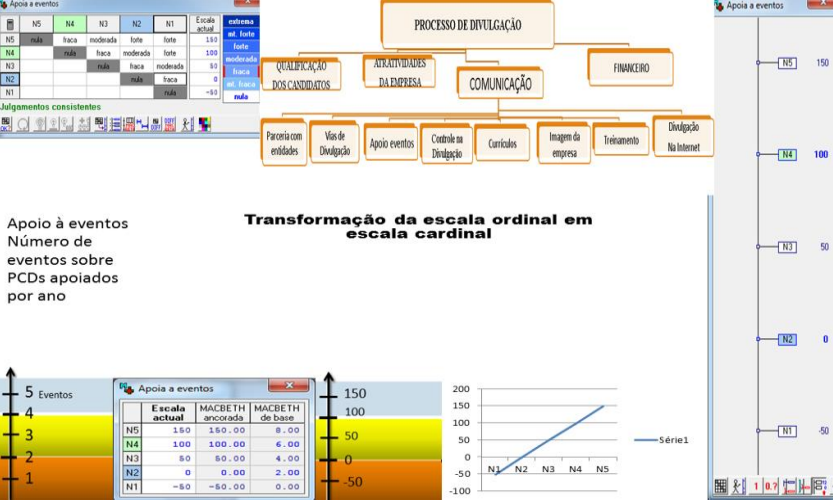


Figura 9b - Apoio a eventos

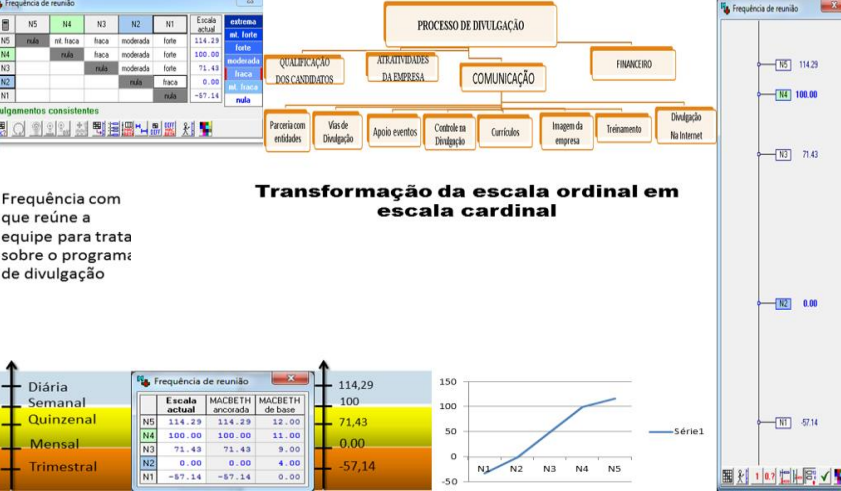


Apoio à eventos
Número de
eventos sobre
PCDs apoiados
por ano

Transformação da escala ordinal em
escala cardinal

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 10b - Controle na Divulgação



Frequência com
que reúne a
equipe para trata
sobre o programa
de divulgação

Transformação da escala ordinal em
escala cardinal

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

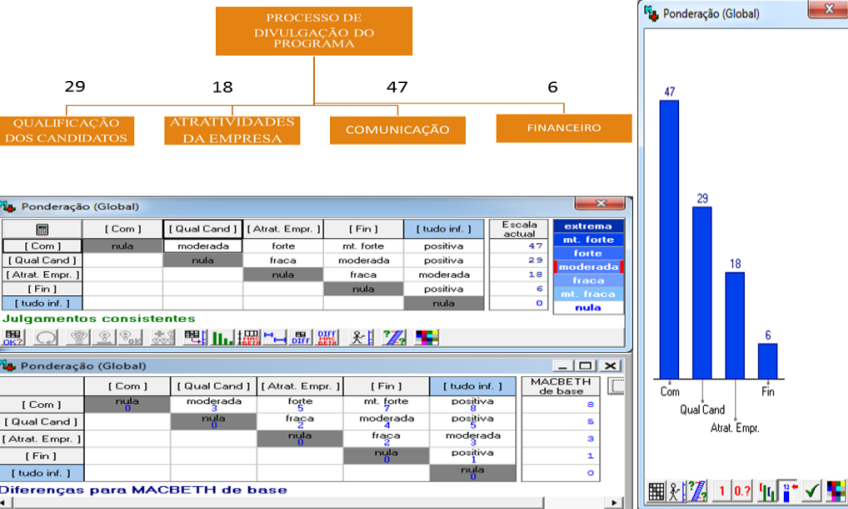
Figura 13b - Treinamento



Figura 14b - Divulgação na internet

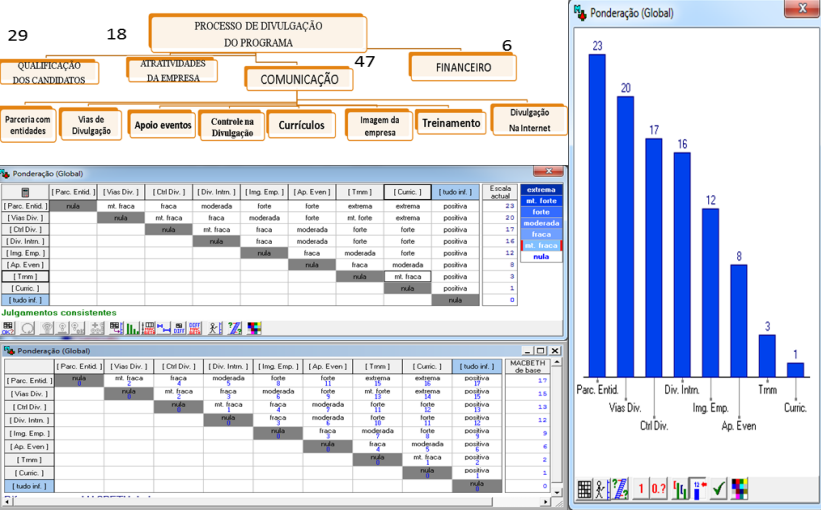


Figura 15b - Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para os PVF



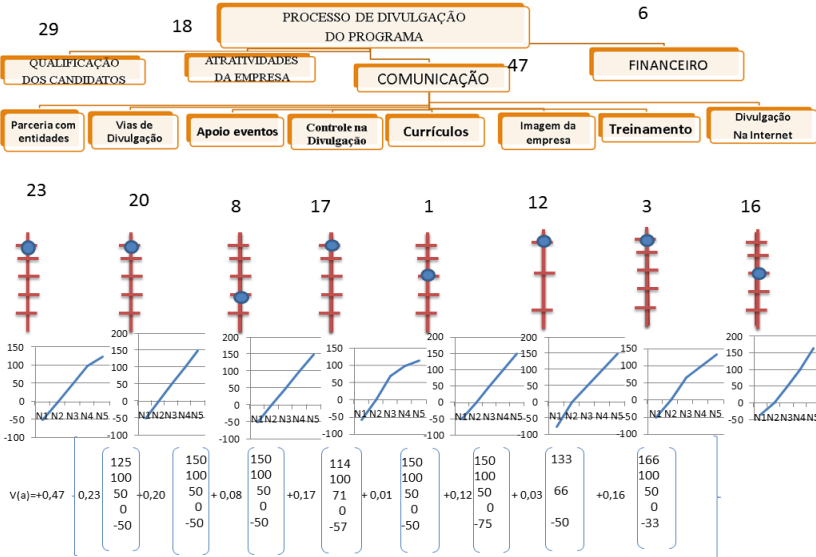
Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 16b - Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para os descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 17b - Estrutura arborescente do PVF acionamentos com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - Status Quo



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 18b - Cálculo global da empresa de tecnologia XYZ

Modelo Global

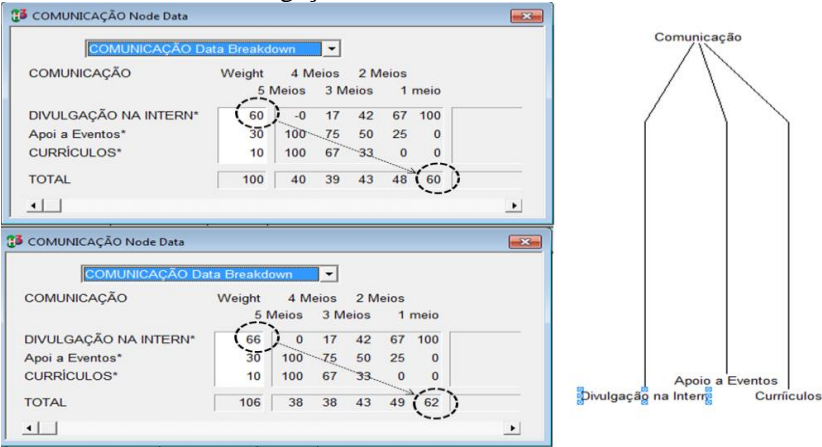
DIVULGAÇÃO EMPRESA DE TECNOLOGIA XYZ COMUNICAÇÃO

$$\begin{aligned} V(a) &= 0,47 \times (0,23 \times 125) + (0,20 \times 150) + (0,08 \times 0) + (0,17 \times 114) \\ &+ (0,01 \times 50) + (0,12 \times 150) + (0,03 \times 133) + (0,16 \times 50) = \\ &28,75 + 30 + 0 + 19,38 + 0,5 + 18 + 3,99 + 8 = 108,62 \\ V(a) &= 51,05 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} V(a) &= 0,47 \times (0,23 \times 100) + (0,20 \times 100) + (0,08 \times 100) + (0,17 \times 100) \\ &+ (0,01 \times 100) + (0,12 \times 100) + (0,03 \times 100) + (0,16 \times 100) = \\ &23 + 20 + 8 + 17 + 12 + 3 + 16 = 100 \\ V(a) &= 47 \end{aligned}$$

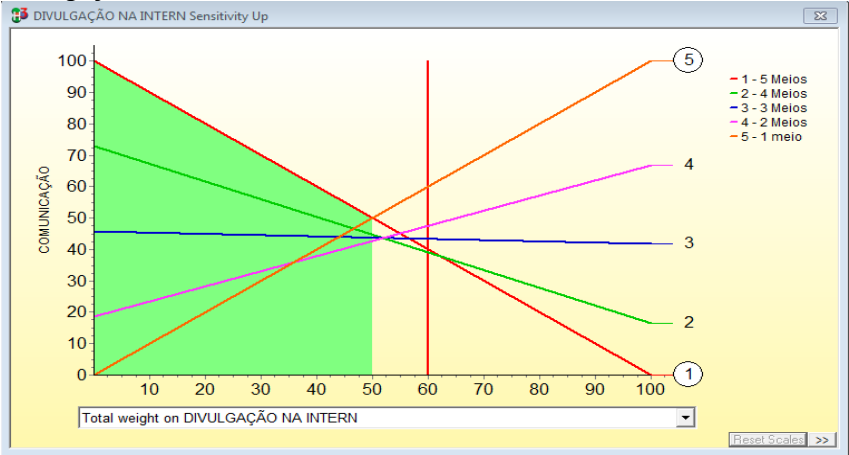
Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 19b - Análise de sensibilidade com Software HIVIEW3 do PVE-
Divulgação na Internet com +10%



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Figura 20b - Análise de sensibilidade com Software HIVIEW3 do PVE-
Divulgação na Internet com +10%



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Tabela 1b - Matriz de Roberts

MATRIZ DE ROBERTS										
da comparação dos PVEs Indicadores de Comunicação										
	Parcer. Entida d	Vias Divulg.	Constrol Divulg.	Divulg Internet	Imag Empresa	Apoio Evento	Treina m	Currículo	Soma	Ordem
Parcer. Entidad	0	1	1	1	1	1	1	1	7	1º
Vias Divulg.	0	0	1	1	1	1	1	1	6	2º
Control Divulg.	0	0	0	1	1	1	1	1	5	3º
Divulg Internet	0	0	0	0	0	1	1	1	3	4º
Imag Empresa	0	0	0	0	0	0	1	1	2	5º
Apoio Evento	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6º
Treina m	0	0	0	0	0	0	0	1	1	7º
Currículo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8º

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Tabela 2b - Os descritores e recomendações

Indicador/Critério	Contribuição Individual	Pontuação Status Quo	Pontuação Perfil Meta
Apoio a Eventos	0,08	0	50
		N4	N3
Divulgação na Internet	0,16	50	100
		N3	N2
Currículos	0,01	50	100
		N3	N2

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Quadro 2b - Recomendações para os descritores Apoio a eventos, Divulgação na Internet e Currículos

1.Comunicação (PVF: Apoio a Eventos)	
Número de eventos sobre Pessoas com deficiências apoiados por ano	
Ação proposta: apoiar o máximo de eventos possíveis	
Recursos necessários (material, pessoal e RS)	Empenho de pessoal, material e financeiro (Desembolso de aproximadamente R\$10.000 p/ano) com patrocínio de eventos para pessoas com deficiência.
Responsável	Encarregado de Desenvolvimento Humano e Organizacional Softplan
Prazo	90 dias
Controle	Encarregado de Recursos Humanos
Impacto no descritor	Passaria N4 (pontuação 0) para N3 (pontuação 50)
2. Comunicação (Divulgação na Internet)	
Como utiliza a Internet	
Ação Proposta: Utilizar o maior número de recursos na Internet para divulgar as vagas	
Recursos necessários: (material, pessoal e RS)	Tempo de pessoal da equipe para explorar a Internet utilizando seus vários recursos. Sem gasto financeiro.
Responsável	Encarregado de Desenvolvimento Humano e Organizacional Softplan
Prazo	Mensalmente
Controle	Encarregado de Recursos Humanos
Impacto no descritor	Passaria N3 (Pontuação 50) para N2 (Pontuação 100)
3.Comunicação (Currículos)	
Locais onde Recebe cadastramento de currículos	
Ação: Aumentar o número de locais para cadastro de currículos	
Recursos necessários: (material, pessoal e RS)	Tempo de pessoal da equipe para buscar novos locais de cadastramento curricular. Sem gasto financeiro
Responsável	Encarregado de Desenvolvimento Humano e Organizacional Softplan
Prazo	Mensalmente
Controle	Encarregado de Recursos Humanos
Impacto no descritor	Passaria N3 (Pontuação 50) para N2 (Pontuação 100)

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

APÊNDICE C - Modelo de empregabilidade da Associação Catarinense de Inclusão do Cego

Quadro 1c - Construção dos conceitos e EPAS

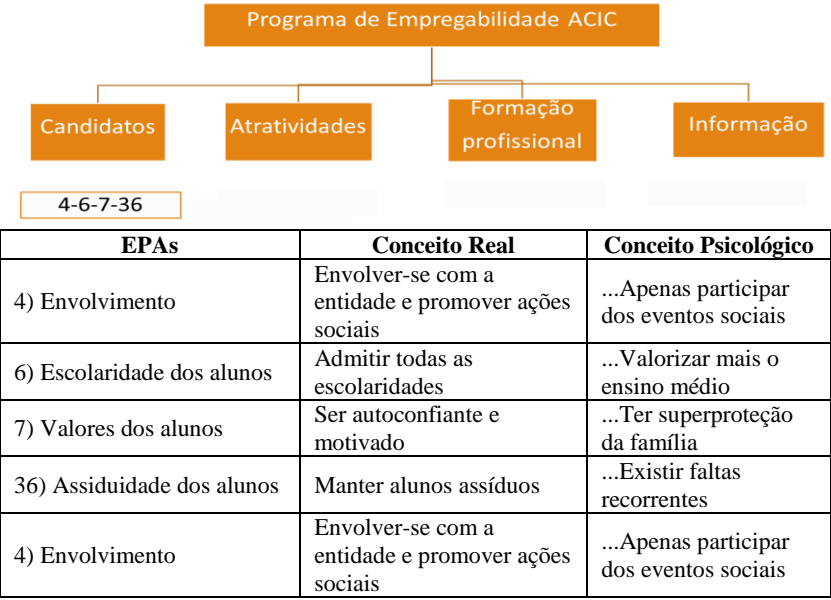
EPAs	Conceitos Reais	Conceitos Psicológicos
1) Capacitação	Capacitar candidatos nas várias áreas de demanda do mercado	...Formação em serviços gerais
2) Estágio	Oferecer estágios para universitários e técnicos de várias áreas	...Oferecer estágios para enfermeiros.
3) Equipamentos	Ter o equipamentos de última geração	...Ter equipamentos antigos
4) Envolver-se com eventos Sociais	Envolver-se e promover ações sociais	...Apenas participar de eventos sociais
5) Acessibilidade e Adequação	Buscar a melhora acessibilidade e adaptabilidade	...Mínimos de acessibilidade
6) Escolaridade dos alunos	Admitir todas as escolaridades	...Valorizar mais o ensino médio
7) Valores dos alunos	Ser autoconfiante e motivado	...Ter superproteção da família
8) Convívio com os alunos	Estimular a humanização e o bom convívio	...Ter um convívio neutro
9) Entendimento sobre limites dos DV	Construir um Guia de especificidade das deficiências	...Não conhecer os limites e potenciais dos alunos
10) Envolvimentos com empresas	Envolver-se com empresas para divulgação dos currículos	...Realizar somente a formação profissional
11) Remuneração dos funcionários	Remunerar acima do mercado	...Remunera com o mínimo
12) Iniciativas para inovar	Ações sociais de divulgação da proposta da ACIC	...Contar apenas com divulgações já existentes
13) Palestras	Ministrar palestras diversas	...Assistir palestras
14) Equipe de professores	Ter equipe capacitada para as necessidades do mercado	...Ter equipe com capacitação básica
15) Contato com empresas	Manter contato com a maioria das empresas com obrigações com as cotas	...Manter contato com poucas empresas
16) Parcerias com instituições de educação	Manter contato com as universidades e escolas de formação	...Manter contato com a UFSC
17) Cursos Oferecidos	Oferecer os cursos de demanda do mercado	...Oferecer apenas cursos básicos
18) Divulgação da Entidade	Divulgar em todos os meios disponíveis	...Divulgar apenas na WEB
19) Ambiente oferecido	Oferecer ambiente acessível, adaptado, amplo e arejado	...Oferecer ambiente acessível
20) Relacionamento com os alunos	Manter relacionamento humanizado e agradável	...Manter relacionamento profissional
21) Transporte	Oferecer vale transporte gratuito para todos os deslocamentos	...Não fornecer vale transporte
22) Alimentação	Oferecer alimentação e lanches	...Oferecer cantina para compra de lanches

23) Emprego ou estágio	Oferecer emprego ou estágio para	...Apenas dar a formação
------------------------	----------------------------------	--------------------------

para alunos	alunos	profissional
24) Parcerias	Envolver-se em parcerias diversas	...Apenas envolver-se com outras entidades
25) Hospedagem	Oferecer hospedagem para os alunos de fora	...Não oferecer hospedagem
26) Formação do professores	Possuir equipe de Especialista na áreas	...Possuir professores técnicos
27) Estágios para alunos de fora	Oferecer estágios diversos	...Oferecer estágios limitados
28) Profissões solicitadas	Receber solicitação de vagas e várias áreas	...Receber de apenas áreas específicas
29) Cursos de informática	Oferecer cursos avançados e básicos	...Oferecer somente cursos básicos
30) Encaminhamento de alunos para cursos	Encaminhar alunos para diversas escolas	...Encaminhar para escolas específicas
31) Reuniões	Realizar reuniões frequentes para avaliar os trabalhos	...Realizar reuniões mensais
32) Material	Dispor de material adequado e quando necessário	...Ter material reduzido
33) Reciclagem de conhecimento	Oferecer aos alunos reciclagem de conhecimento	...Não oferecer reciclagem
34) Assistência médica	Ter médico em período integral	...Ter médico somente alguns dias
35) Opções de emprego dos alunos	Buscar atender as opções de emprego dos alunos	...Atender às ofertas
36) Assiduidade dos alunos	Manter alunos assíduos	...Existir faltas recorrentes
37) Localização	Oferecer localização próxima e em bom lugar	...Oferecer apenas local acessível
38) Cultura e Lazer	Proporcionar atividades culturais, de esporte passeios e lazer	...Oferecer atividades internas
39) Preparo para a universidade	Preparar alunos para o ingresso e adaptação na vida universitária	...Preparar alunos para profissão
40) Currículos	Possuir banco de currículos atualizado	...Buscar currículos conforme a procura
41) Redes Sociais	Utilizar as redes sociais para divulgações	... Usar apenas e-mail
42) Site	Ter um site acessível e bem frequentado	.. Ter um site simples
43) Comunidade virtual	Manter uma comunidade virtual de alunos, ex-alunos e não alunos cegos	...Não ter comunidade
44) Links com empresas	Manter Links com várias empresas para captação de vagas	...Buscar contatos conforme demanda
45) Apoio à família	Oferecer apoio em várias áreas	...Oferecer apoio de Assistência Social

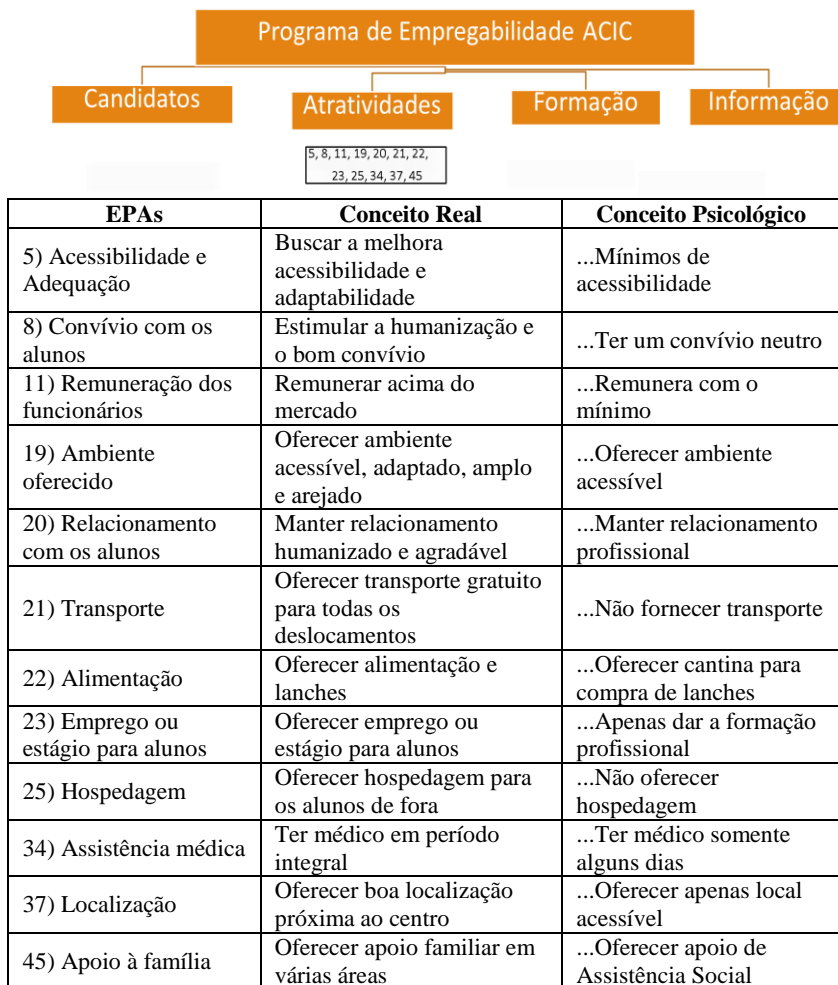
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 1c- Estrutura Hierárquica de Candidatos



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 2c- Estrutura Hierárquica de Atratividades



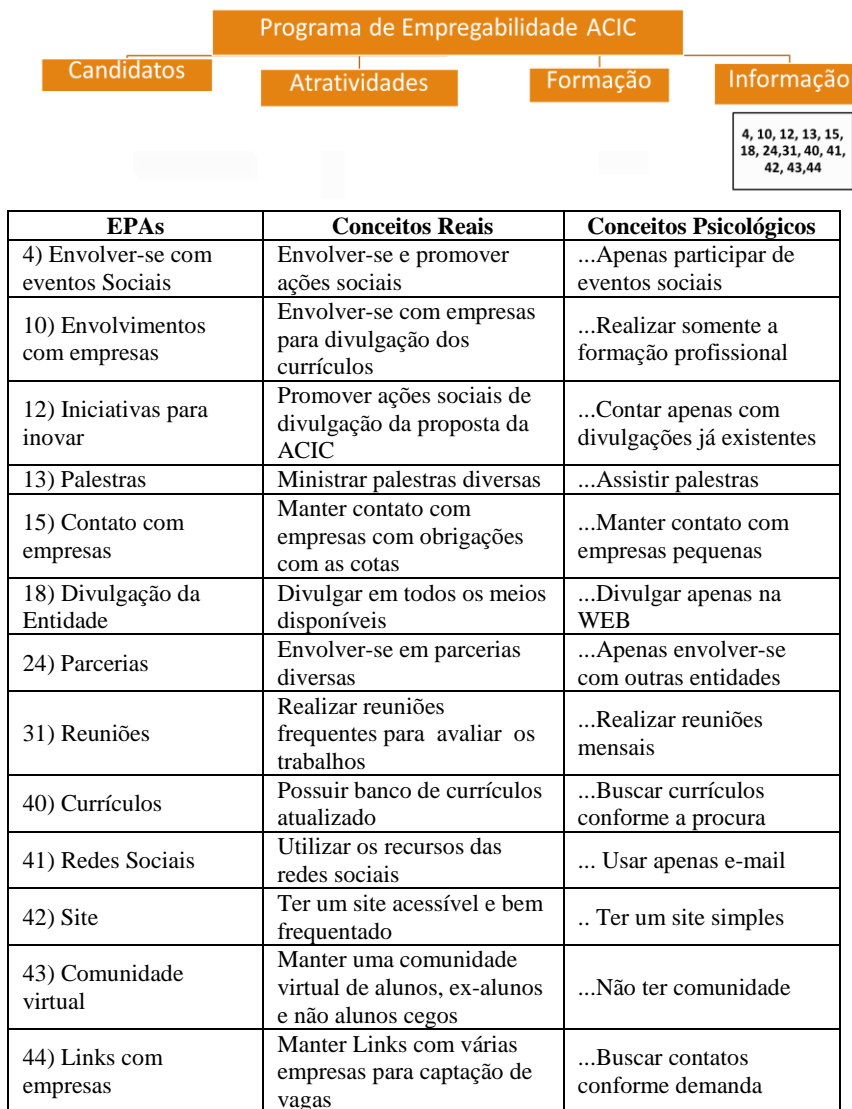
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 3c- Estrutura Hierárquica de Formação



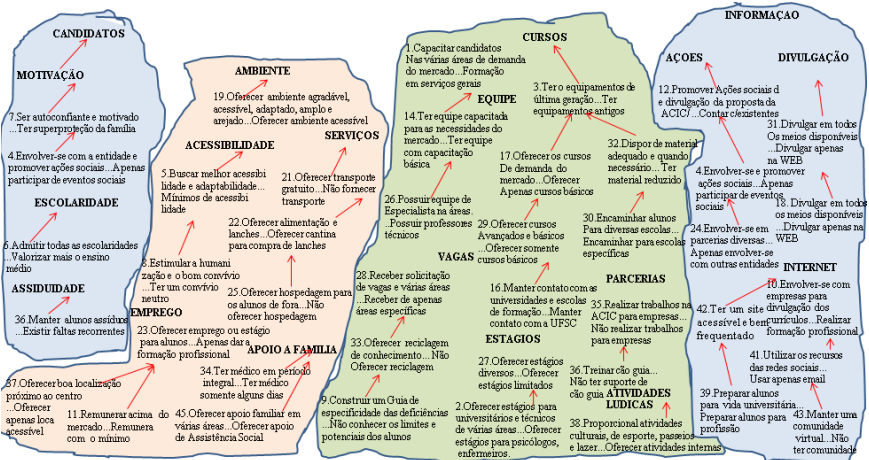
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 4c- Estrutura Hierárquica de Informação



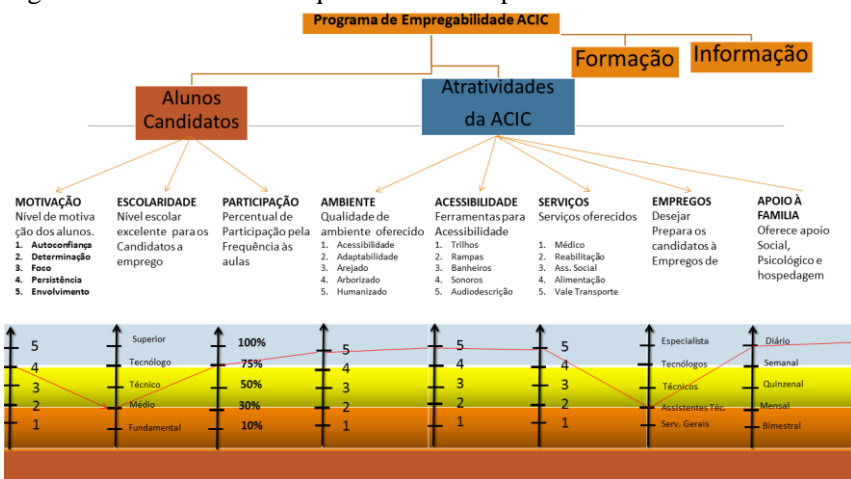
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 5c- Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais



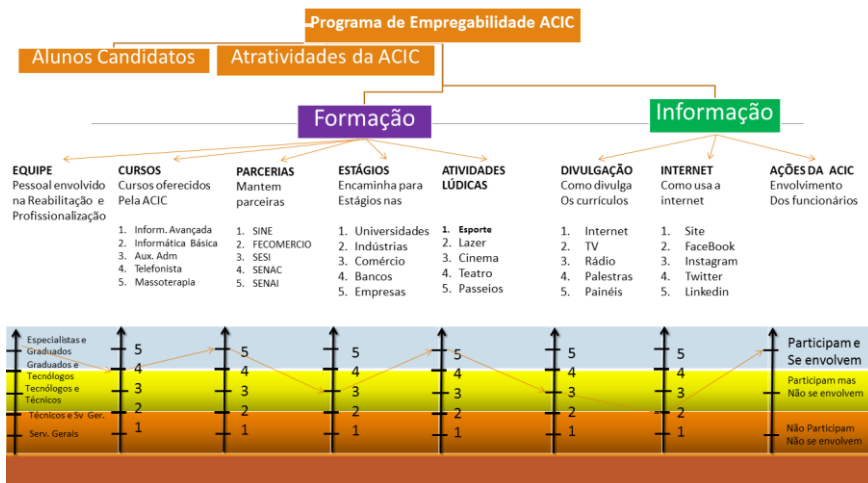
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 6c- Estrutura Hierárquica de Valor e para os Descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 7c- Estrutura Hierárquica de Valor e para os Descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Cálculo realizado por meio do Software MACBETH para os PVF

Figura 8c - Motivação



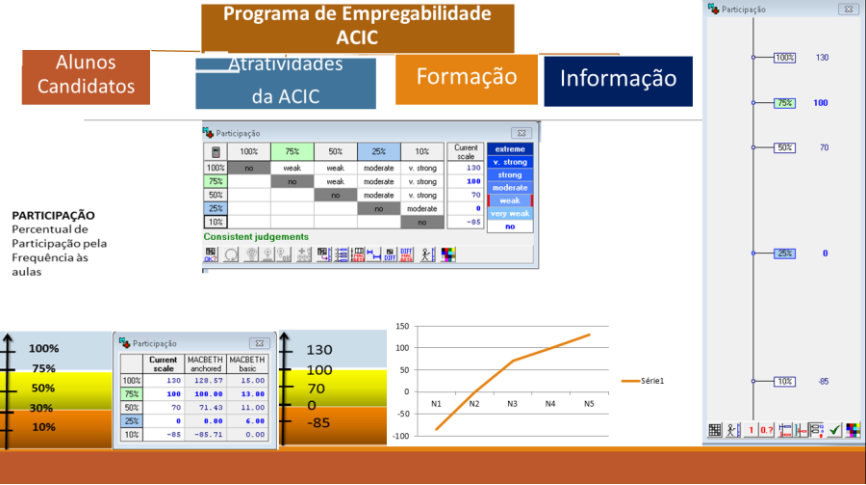
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 9c - Escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 10c- Participação



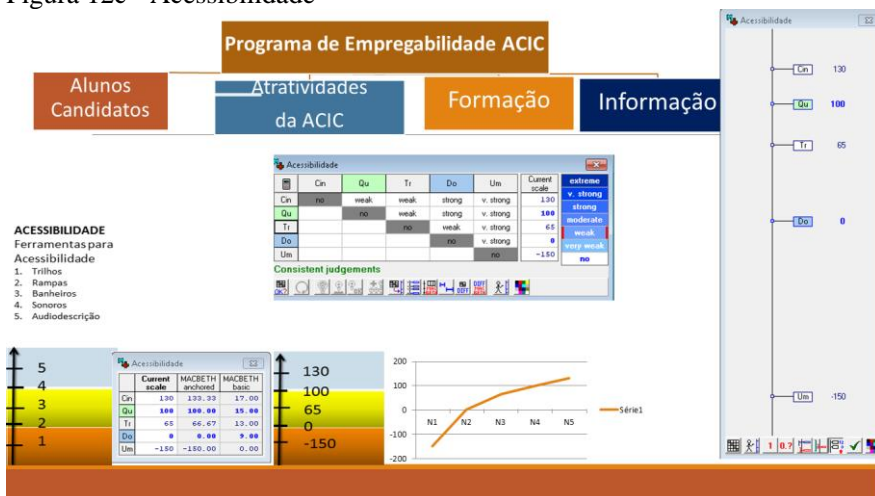
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 11c - Ambiente



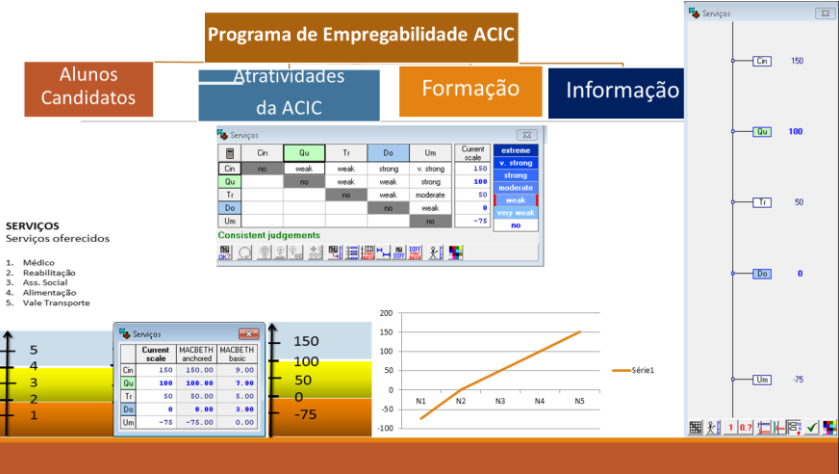
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 12c - Acessibilidade



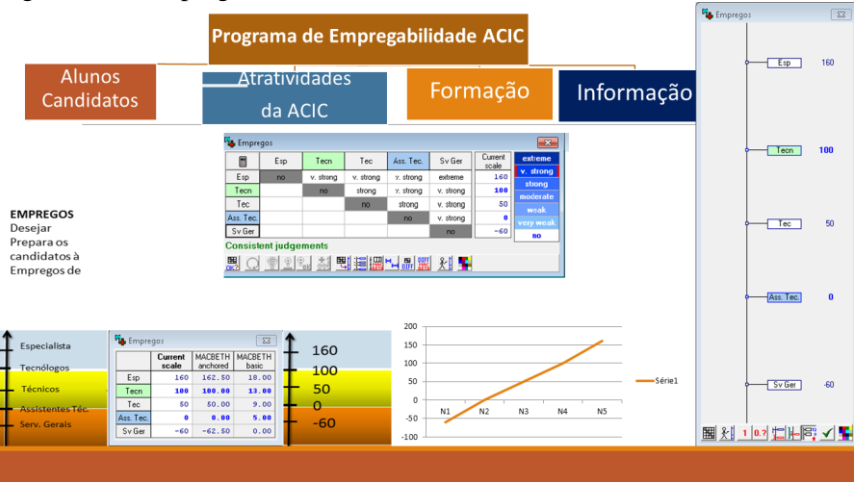
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 13c - Serviços



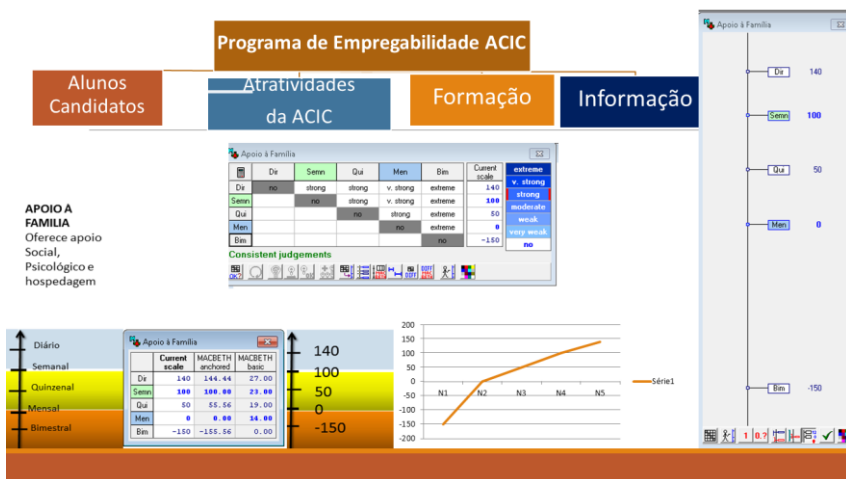
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 14c - Empregos



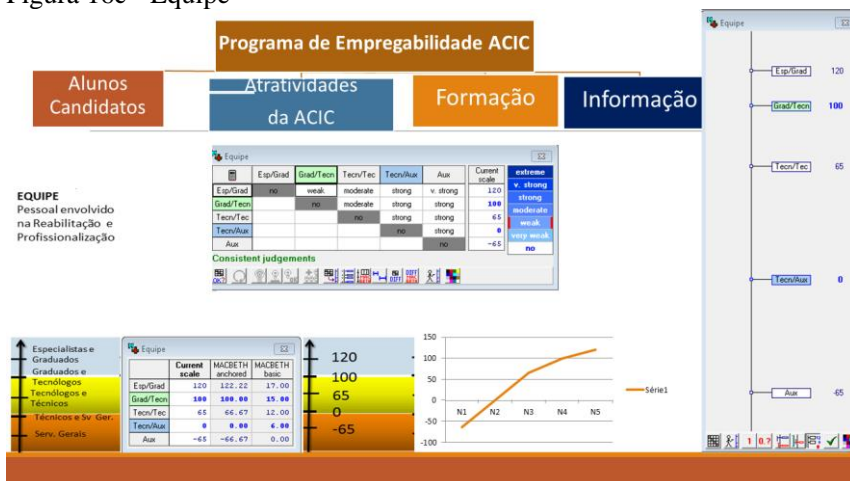
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 15c - Apoio à família



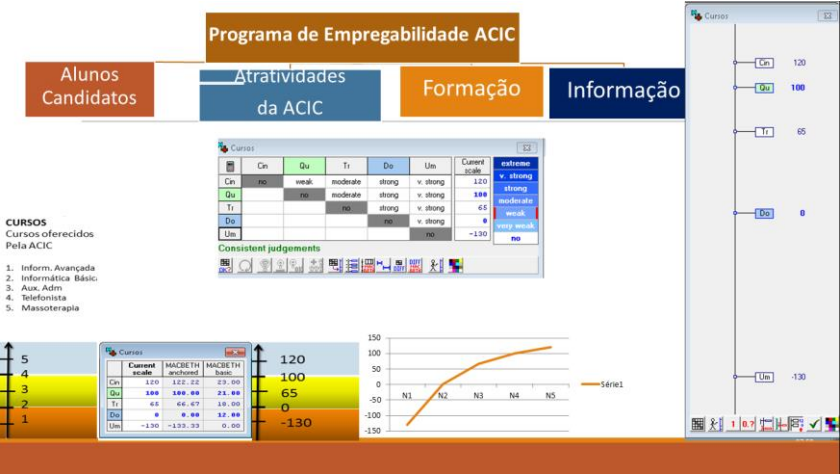
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 16c - Equipe



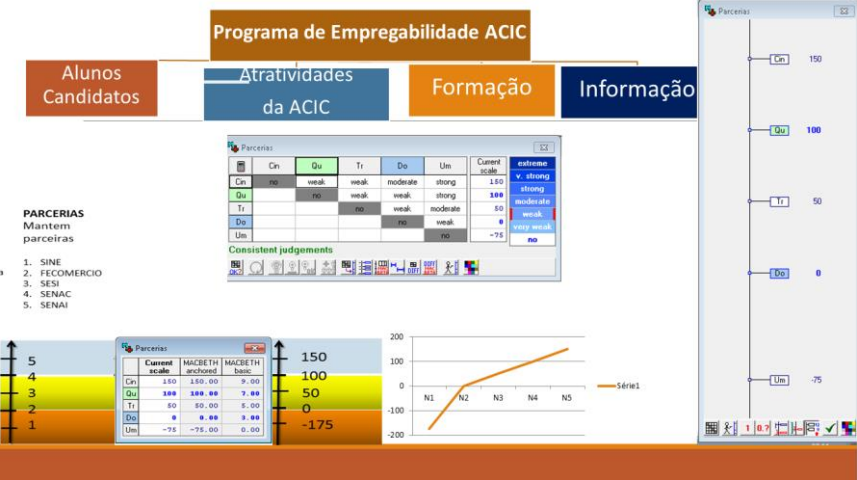
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 17c - Cursos



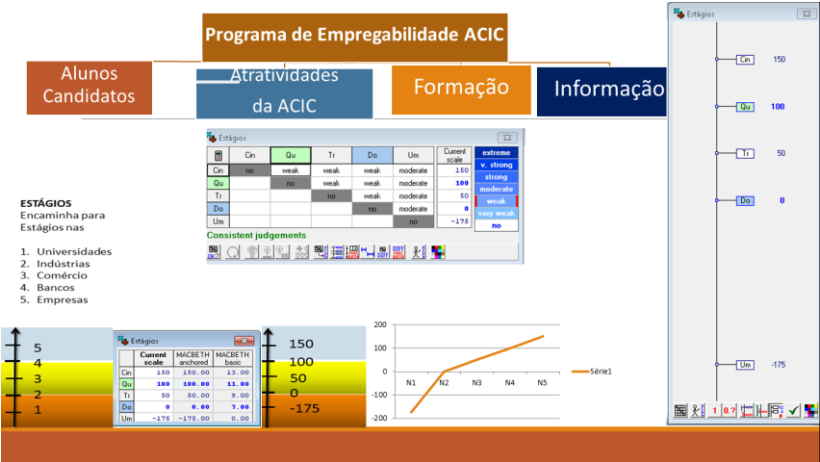
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 18c - Parcerias



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 19c - Estágios



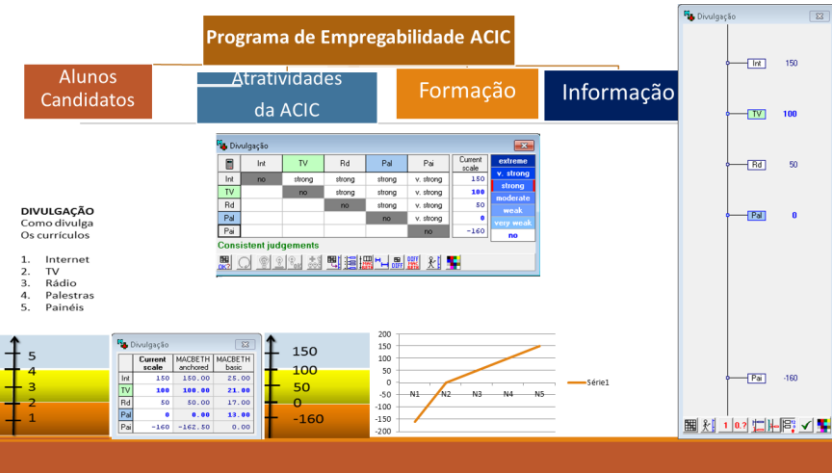
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 20c - Atividades lúdicas



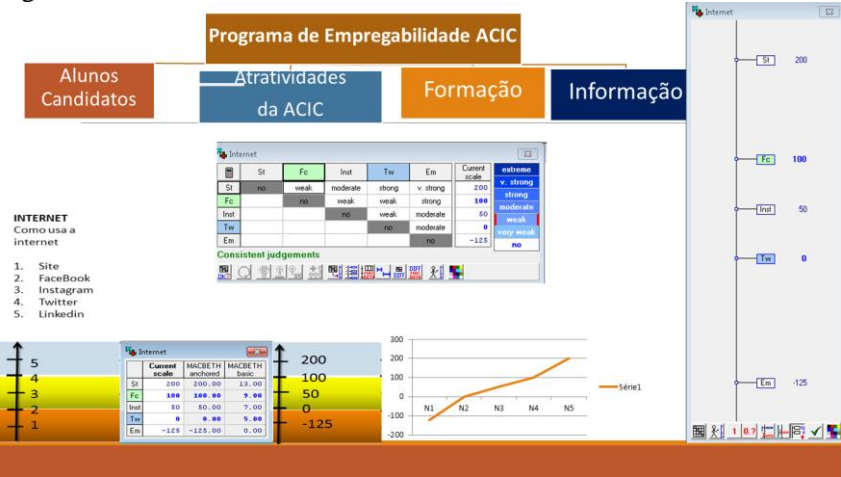
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 21c - Divulgação



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 22c - Internet



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 23c - Ações da ACIC



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 24c - Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para os PVF



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 25c - Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para os descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 26c - Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para os descritores



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 27c - Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para os descritores



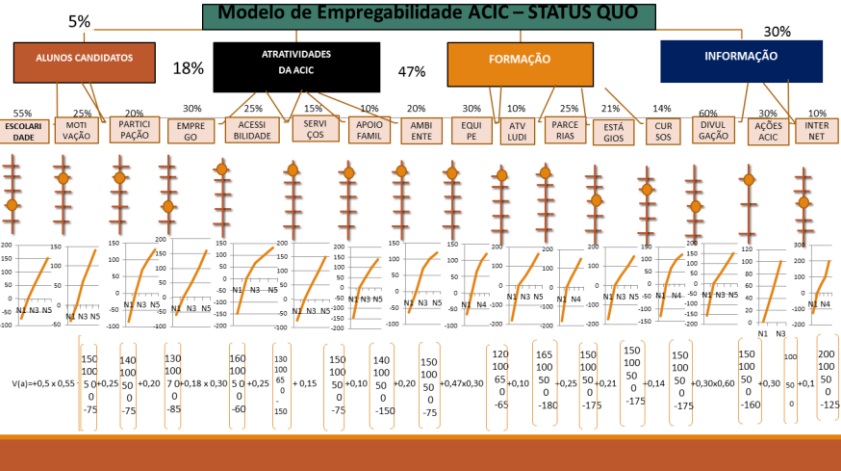
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 28c - Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para os descritores



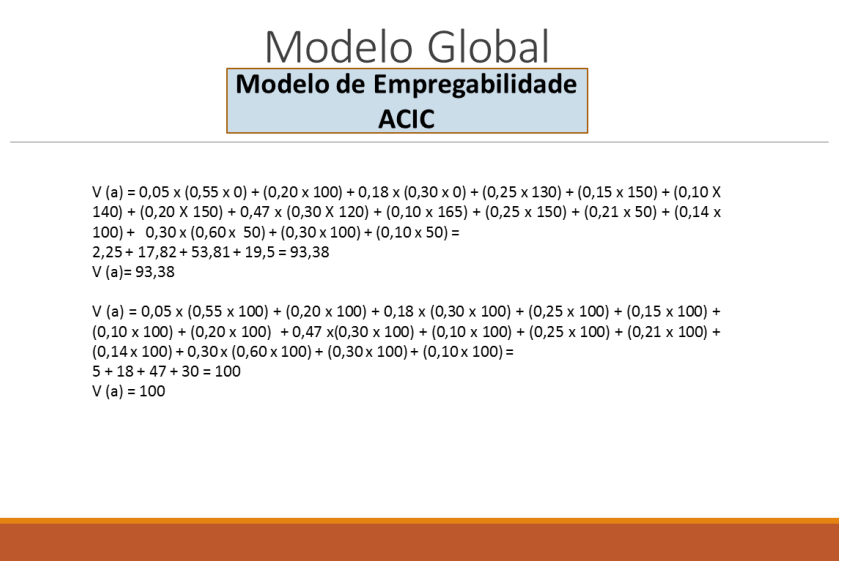
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 29c - Estrutura arborescente do PVF acionamentos com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - Status Quo



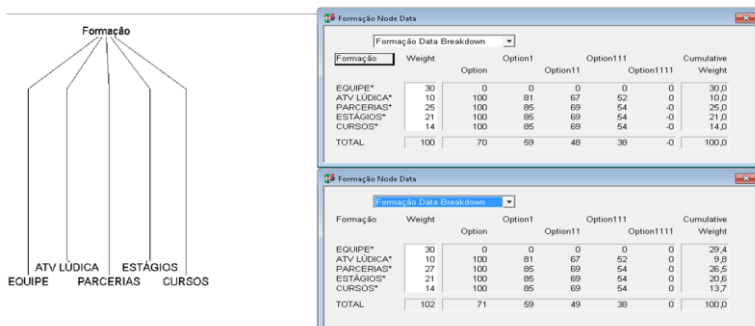
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 30c - Modelo Global de Empregabilidade da ACIC



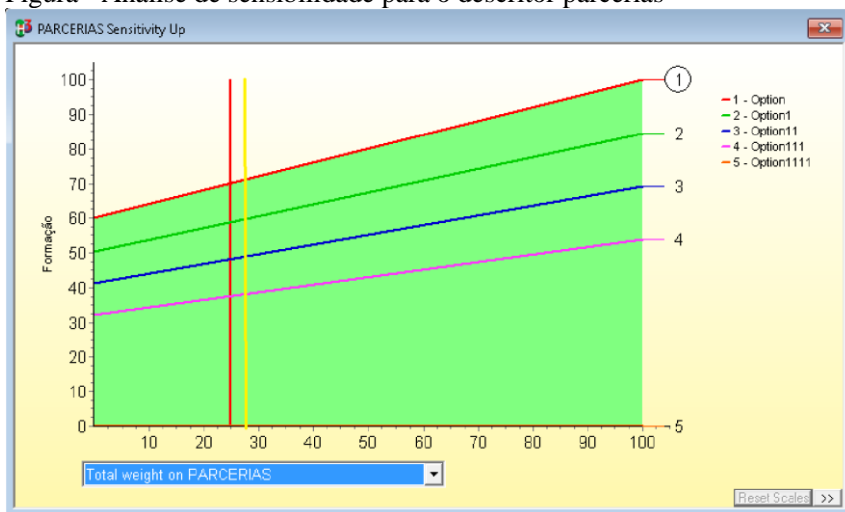
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 31c - Análise de sensibilidade para Formação
Análise de sensibilidade ACIC
para Formação



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura - Análise de sensibilidade para o descritor parcerias



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Tabela 1c - Matriz de Roberts

MATRIZ DE ROBERTS										
da comparação dos PVEs Indicadores de Formação e Informação										
	EQUIPE	PARCERIAS.	ESTÁGIO	CURSOS	ATIV. LÚDICA	DIVULGAÇÃO	AÇÕES ACIC	INTERNET	Soma	Ordem
EQUIPE	0	1	1	1	1	1	1	1	7	1º
PARCERIAS	0	0	1	1	1	1	1	1	6	2º
ESTÁGIO.	0	0	0	1	1	1	1	1	5	3º
CURSOS	0	0	0	0	0	1	1	1	3	4º
ATIV. LÚDICA	0	0	0	0	0	0	1	1	2	5º
DIVULGAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6º
AÇÕES DA ACIC	0	0	0	0	0	0	0	1	1	7º
INTERNET	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8º

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Tabela 2c - Dos descritores e recomendações

Indicador/Critério	Contribuição Individual	Pontuação Status Quo	Pontuação Perfil Meta
Estágios	0,21	50	100
		N3	N2
Divulgação	0,60	50	100
		N3	N2
Emprego	0,30	0	50
		N4	N3

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quadro 2c - Recomendações para os PVF Estágios, Divulgação e Empregos

1. Formação (PVF: Estágios)	
Número de organizações para encaminhamento de estagiários	
Ação proposta: atingir o número máximo convênios com organizações para encaminhar estagiários	
Recursos necessários: (material, pessoal e R\$)	Empenho de pessoal para contactar as organizações. Sem gastos financeiros.
Responsável	Encarregado de Recursos Humanos da ACIC
Prazo	90 dias
Controle	Encarregado de Recursos Humanos
Impacto no descritor	Passaria N3 (pontuação 50) para N2 (pontuação 100)
2. Informação (Divulgação)	
Como divulga os currículos	
Ação proposta: Utilizar o maior número de veículos para divulgar os currículos	
Recursos necessários: (material, pessoal e R\$)	Tempo de pessoal da equipe para explorar os vários recursos. Sem gasto financeiro.
Responsável	Encarregado da Profissionalização
Prazo	Mensalmente
Controle	Encarregado de Profissionalização
Impacto no descritor	Passaria N3 (Pontuação 50) para N2 (Pontuação 100)
3. Atratividade da ACIC (Empregos)	
Número de capacitação e empregos oferecido pelos candidatos	
Ação: Preparar os candidatos ao número máximo de empregos	
Recursos necessários: (material, pessoal e R\$)	Absorver estagiários, convênios com escolas e voluntários para aumentar o número de profissionalização oferecida. Sem custo

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

APÊNDICE D – Programa de empregabilidade Florianópolis

Quadro 1d – Construção dos conceitos e EPAS

EPAs	Conceitos Reais	Conceitos Psicológicos
1) Programa de empregos	Possuir um programa de inclusão de PCDs na empresa	...Possuir estratégias para contratar
2) Envolvimento da equipe	Ter equipe envolvida especificamente com a tarefa de inclusão de PCDs	...Ter envolvimento apenas de pessoal do RH.
3) Reuniões da equipe	Ter reuniões semanais para tratar do tema	...Ter reuniões semestrais para tratar do tema
4) Envolvimento com entidades	Envolver-se com o máximo de entidades de classe	...Apenas participar de eventos ocasionais
5) Acessibilidade e Adequação	Oferecer a melhora acessibilidade e adaptabilidade	...Mínimos de acessibilidade
6) Escolaridade dos candidatos	Admitir todas as escolaridades	...Valorizar mais o ensino superior
7) Valores dos candidatos	Ter bom comportamento, técnica profissional e formação na área	...Ter apenas formação na área
8) Convívio com os funcionários PCDs	Estimular a humanização e o bom convívio	...Ter um convívio neutro
9) Entendimento sobre limites dos PCDs	Ter um Guia de especificidade das deficiências	...Não conhecer os limites e potenciais dos alunos
10) Envolvimentos da equipe	Envolver-se integralmente com o programa	...Envolver-se somente quando tem que contratar
11) Remuneração dos funcionários	Remunerar acima do mercado	...Remunera com o mínimo
12) Iniciativas para inovar	Ações sociais de divulgação da proposta do SENAC	...Contar apenas com o programa em curso
13) Palestras	Promover, assistir e ministrar palestras diversas	...Assistir palestras
14) Equipe de profissional	Ter equipe altamente capacitada para as necessidades do mercado	...Ter equipe com capacitação básica
15) Benefícios aos contratados	Oferecer todos os benefícios previstos em Lei e outros	...Oferecer somente aux transp e alim.
16) Parcerias com instituições de educação	Manter contato com as universidades e escolas de formação	...Manter contato com a Fundação Catarinense de Reabilitação
17) Vagas Oferecidos	Oferecer todas as vagas que estiverem disponíveis	...Oferecer apenas as vagas de técnicos e Sv Gerais
18) Divulgação do programa da empresa	Divulgar em todos os meios disponíveis	...Divulgar apenas na WEB
19) Ambiente oferecido	Oferecer ambiente acessível, adaptado, amplo e arejado	...Oferecer ambiente acessível
20) Relacionamento com os PCDs contratados	Manter relacionamento humanizado, natural e agradável	...Manter relacionamento profissional
21) Transporte	Oferecer transporte gratuito para todos os alunos	...Não fornecer vale transporte
22) Alimentação	Oferecer alimentação e lanches	...Oferecer cantina para compra de lanches

Quadro 1d – Construção dos conceitos e EPAS

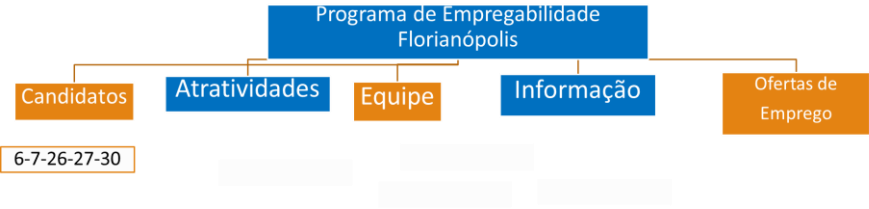
EPAs	Conceitos Reais	Conceitos Psicológicos
23) Estágio para alunos PCDs	Oferecer estágio para alunos PCDs	...Apenas contratados
24) Parcerias	Envolver-se em parcerias diversas	...Apenas envolver-se com outras entidades
25) Potencial das PCDs	Ter total conhecimento sobre o potencial profissional das PCDs	...Ter noção vaga das possibilidades
26) Experiência dos candidatos PCDs	Valorizar prioritariamente a experiência para contratação	...Não levar em conta a experiência
27) Faixa etária dos candidatos	Admitir todas as faixas etárias	...Somente contratar dos 18 aos 45 anos
28) Preferência por tipo de deficiência	Receber qualquer candidato independente da deficiência	...Receber apenas Baixa Visão
29) Capacitação em informática	Oferecer cursos avançados e básicos de informática	...Oferecer somente cursos básicos
30) Capacitação em cursos	Encaminhar funcionários para diversas escolas	...Capacitar internamente com os colegas
31) Cadastro de Currículos	Ter um cadastro permanente e atualizado de currículos	...Não cadastrar currículos
32) Material para Deficientes Visuais	Dispor de material adequado para deficientes visuais	...Ter somente teclado em braile
33) Reciclagem de conhecimento	Oferecer aos profissionais reciclagem de conhecimento	...Não oferecer reciclagem
34) Assistência médica	Ter médico em período integral	...Ter médico somente alguns dias
35) Opções de emprego os estagiários	Buscar atender as opções de emprego dos alunos	...Atender às ofertas
36) Adesão dos contratados	Manter o máximo PCDs contratados nos cargo	...Ter somente 20% de adesão
37) Acessibilidade Local	Oferecer localização próxima e em bom lugar	...Oferecer apenas local acessível
38) Eventos Sociais	Proporcionar o vários eventos sociais para confraternização	...Oferecer eventos anuais
39) Preparo para a novos cargos	Incentivar o preenchimento de novos cargos	...não usar tal estratégia
40) Indicações de candidatos PCDs	Cadastrar PCDs indicados para vagas futuras	...Não permitir essa prática
41) Divulgações nas Redes Sociais	Utilizar as redes sociais para divulgações dos processos seletivos	... Usar apenas os editais
42) Site próprio para o programa	Ter um site acessível e bem frequentado por PCDs	.. Ter um site genérico
43) Comunidade virtual	Manter uma comunidade virtual de vinculação com a comunidade PCD	...Não ter comunidade
44) Imagem da empresa	Promover ações que melhore a imagem da empresa	...Procurar manter a imagem da empresa
45) Apoio à família das PCDs	Oferecer apoio em várias áreas	...Oferecer apoio de Assistência Social

Quadro 1d – Construção dos conceitos e EPAS (continuação)

EPAs	Conceitos Reais	Conceitos Psicológicos
46) Preconceito	Promover conscientização contra o preconceito	...Corrigir atos preconceituosos
47) Cartilha da PCD	Ter uma cartilha para esclarecimento sobre as limitações e potenciais	...Não ter uma cartilha
48) Palestras internas de conscientização	Promover palestras com os funcionários frequentemente	...Não realizar palestras
49) Valorizar a pessoa e não a PCD	Valorizar a pessoa e não o deficiente	...Contratar o deficiente
50) Interpretes de libra	Contratar conforme a necessidade	...Não ter interpretes
51) Equipamentos	Oferecer equipamentos de ponta	...Oferecer equipamento do mercado
52) Funções desempenhadas	Oferecer todas as funções existentes	...Oferecer funções até ensino médio
54) Acessibilidade e adaptabilidade local	Disponibilizar locais de trabalho totalmente acessível e adaptado	...Oferecer poucos locais acessíveis e adaptados
55) Adaptação de vídeo	Dispor dos melhores softwares do mercado	...Oferecer apenas Windows
56) Comunicação interna	Disponibilizar sistema de intranet, telefonia e palm tops	...Oferecer apenas telefonia
57) Feed Bak com as entidades de classe	Manter feed back contínuo com as entidades de classe para monitoramento	...Comunicar somente queixas
58) Envolvimento dos profissionais	Ter envolvimento e participação dos profissionais	...Não ter nem envolvimento nem participação

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

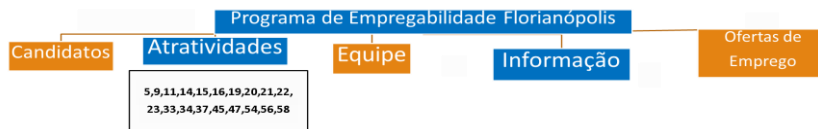
Figura 1d - Estrutura Hierárquica de valores Candidatos



APAS	Conceitos Reais	Conceitos Psicológicos
6) Escolaridade dos candidatos	Admitir todas as escolaridades	...Valorizar mais o ensino superior
7) Valores dos candidatos	Ter bom comportamento, técnica profissional e formação na área	...Ter apenas formação na área
26) Experiência dos candidatos PCDs	Valorizar prioritariamente a experiência para contratação	...Não levar em conta a experiência
27) Faixa etária dos candidatos	Admitir todas as faixas etárias	...Somente contratar dos 18 aos 45 anos
30) Capacitação em cursos	Encaminhar funcionários para diversas escolas	...Capacitar internamente com os colegas

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

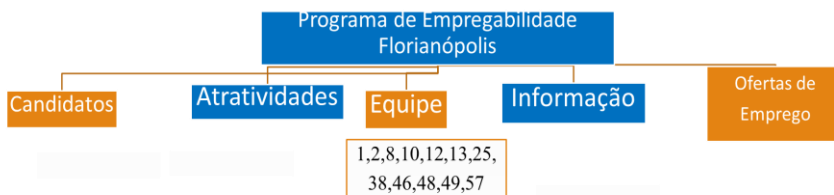
Figura 2d - Estrutura Hierárquica de valores Atratividade



EPAs	Conceitos Reais	Conceitos Psicológicos
5) Acessibilidade e Adequação	Oferecer a melhora acessibilidade e adaptabilidade	...Mínimos de acessibilidade
9) Entendimento sobre limites dos PCDs	Ter um Guia de especificidade das deficiências	...Não conhecer os limites e potenciais dos alunos
11) Remuneração dos funcionários	Remunerar acima do mercado	...Remunera com o mínimo
14) Equipe de profissional	Ter equipe altamente capacitada para as necessidades do mercado	...Ter equipe com capacitação básica
15) Benefícios aos contratados	Oferecer todos os benefícios previstos em Lei e outros	...Oferecer somente auxílio transporte e alimentação
16) Parcerias com instituições de educação	Manter contato com as universidades e escolas de formação	...Manter contato com a Fundação Catarinense de Reabilitação
19) Ambiente oferecido	Oferecer ambiente acessível, adaptado, amplo e arejado	...Oferecer ambiente acessível
20) Relacionamento com os PCDs contratados	Manter relacionamento humanizado, natural e agradável	...Manter relacionamento profissional
21) Transporte	Oferecer vale transporte gratuito para todas os deslocamentos	...Não fornecer vale transporte
22) Alimentação	Oferecer alimentação e lanches	...Oferecer cantina para compra de lanches
23) Estágio para alunos PCDs	Oferecer estágio para alunos PCDs	...Apenas contratados
33) Reciclagem de conhecimento	Oferecer aos profissionais reciclagem de conhecimento	...Não oferecer reciclagem
34) Assistência médica	Ter médico em período integral	...Ter médico somente alguns dias
37) Acessibilidade Local	Oferecer localização próxima e em bom lugar	...Oferecer apenas local acessível
45) Apoio à família das PCDs	Oferecer apoio em várias áreas	...Oferecer apoio de Assistência Social
47) Cartilha da PCD	Ter uma cartilha para esclarecimento sobre as limitações e potenciais	...Não ter uma cartilha
54) Acessibilidade e adaptabilidade local	Oferecer locais de trabalho totalmente acessível e adaptado	...Oferecer poucos locais acessíveis e adaptados
56) Comunicação interna	Disponibilizar sistema de intranet, telefonia e palm tops	...Oferecer apenas telefonia
58) Envolvimento dos profissionais	Ter envolvimento e participação dos profissionais	...Não ter nem envolvimento nem participação
5) Acessibilidade e Adequação	Oferecer a melhora acessibilidade e adaptabilidade	...Mínimos de acessibilidade

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

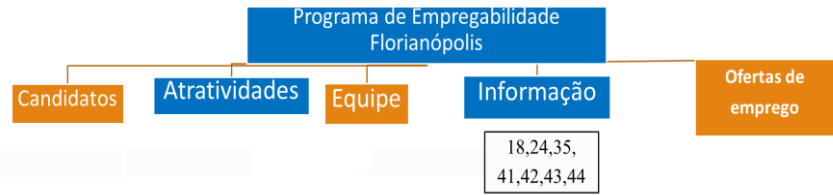
Figura 3d - Estrutura Hierárquica de Valores Equipe



EPAs	Conceitos Reais	Conceitos Psicológicos
1) Programa de inclusão	Possuir um programa de inclusão de PCDs na empresa	...Possuir estratégias para contratar
2) Envolvimento da equipe	Ter equipe envolvida especificamente com a tarefa de inclusão de PCDs	...Ter envolvimento apenas de pessoal do RH.
8) Convívio com os funcionários PCDs	Estimular a humanização e o bom convívio	...Ter um convívio neutro
10) Envolvimentos da equipe	Envolver-se integralmente com o programa	...Envolver-se somente quando tem que contratar
12) Iniciativas para inovar	Ações sociais de divulgação da proposta do SENAC	...Contar apenas com o programa em curso
13) Palestras	Promover, assistir e ministrar palestras diversas	...Assistir palestras
25) Potencial das PCDs	Ter total conhecimento sobre o potencial profissional das PCDs	...Ter noção vaga das possibilidades
38) Eventos Sociais	Proporcionar vários eventos sociais para confraternização	...Oferecer eventos anuais
46) Preconceito	Promover conscientização contra o preconceito	...Corrigir atos preconceituosos
48) Palestras internas de conscientização	Promover palestras com os funcionários frequentemente	...Não realizar palestras
49) Valorizar a pessoa e não a PCD	Valorizar a pessoa e não o deficiente	...Contratar o deficiente
57) Feedback com as entidades de classe	Manter Feedback contínuo com as entidades de classe para monitoramento	...Comunicar somente queixas

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

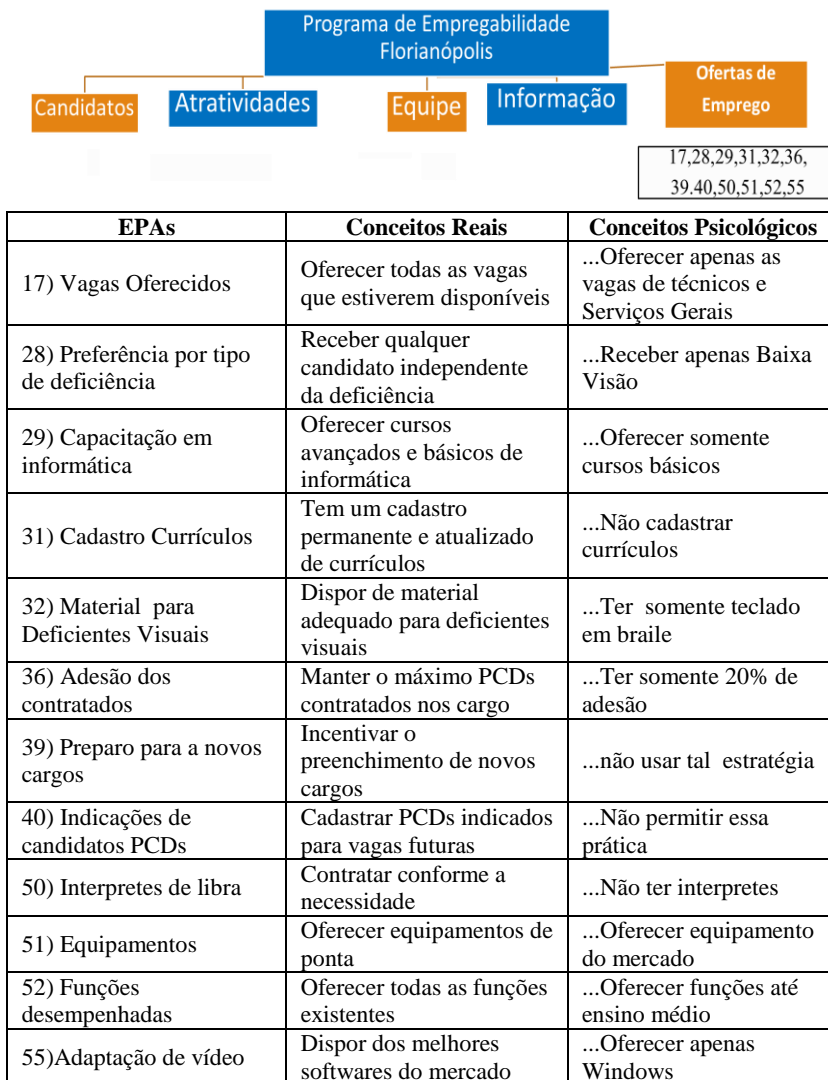
Figura 4d - Estrutura Hierárquica de valores informação



EPAs	Conceitos Reais	Conceitos Psicológicos
18) Divulgação do programa da empresa	Divulgar em todos os meios disponíveis	...Divulgar apenas na WEB
24) Parcerias com entidades	Envolver-se em parcerias diversas	...Apenas envolver-se com outras entidades
35) Opções de emprego	Oferecer diversas opções de emprego	...Ofertar vagas subalternas
41) Divulgações nas Redes Sociais	Utilizar as redes sociais para divulgações dos processos seletivos	... Usar apenas os editais
42) Site próprio para o programa	Ter um site acessível e bem frequentado por PCDs	.. Ter um site genérico
43) Comunidade virtual	Manter uma comunidade virtual de vinculação com a comunidade PCD	...Não ter comunidade
44) Imagem da empresa	Promover ações que melhore a imagem da empresa	...Procurar manter a imagem da empresa

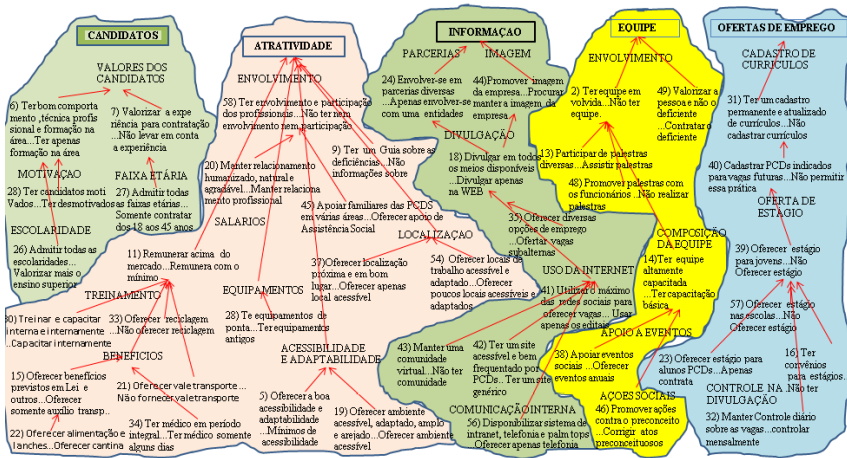
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 5d - Estrutura Hierárquica de Valor ofertas de emprego



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 6d - Mapas Meios-fins e Árvore de Pontos de Vista Fundamentais



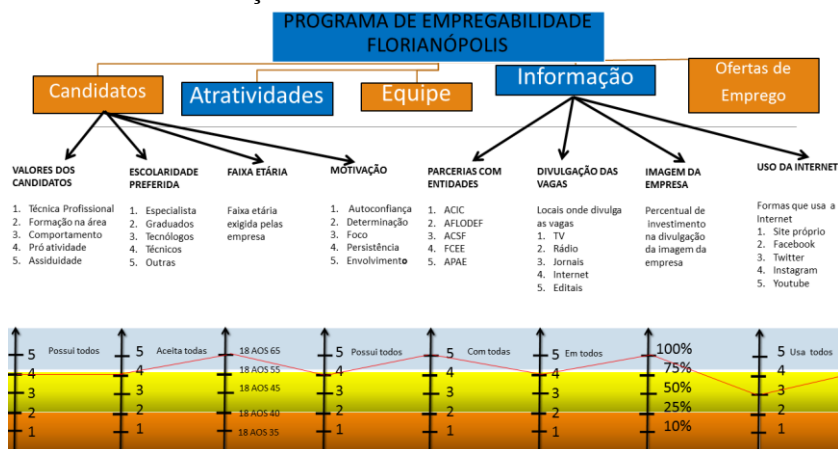
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 7d - Estrutura Hierárquica de Valor e para o Descritor Atratividade



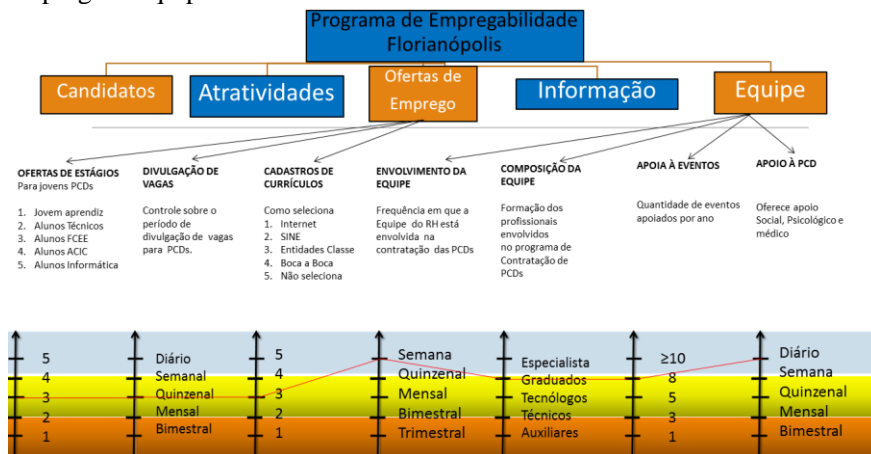
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 8d - Estrutura Hierárquica de Valor e para os descritores Candidatos e Informação



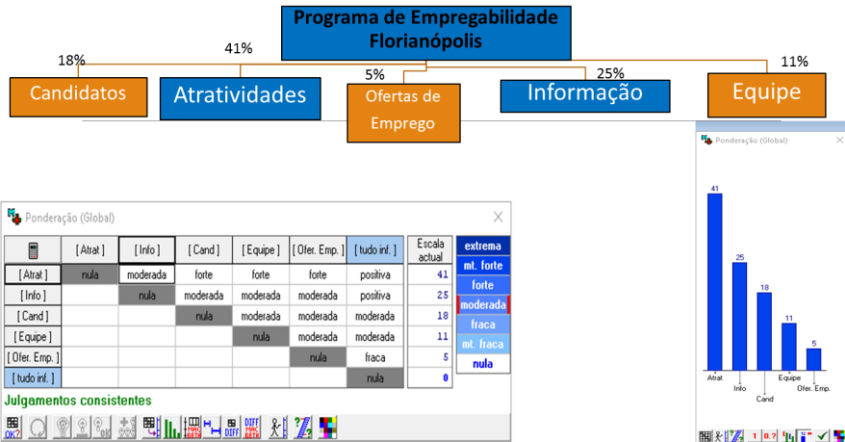
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 9d - Estrutura Hierárquica de Valor e para o descritores Oferta de emprego e Equipe



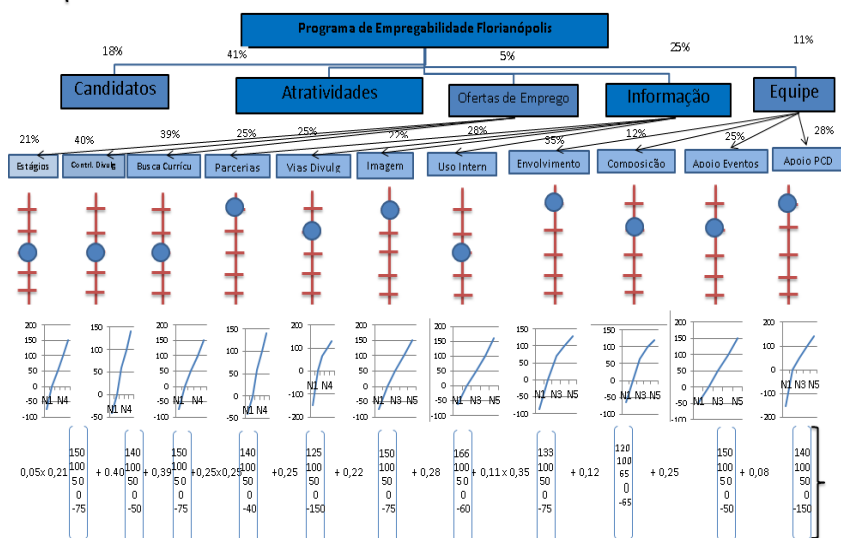
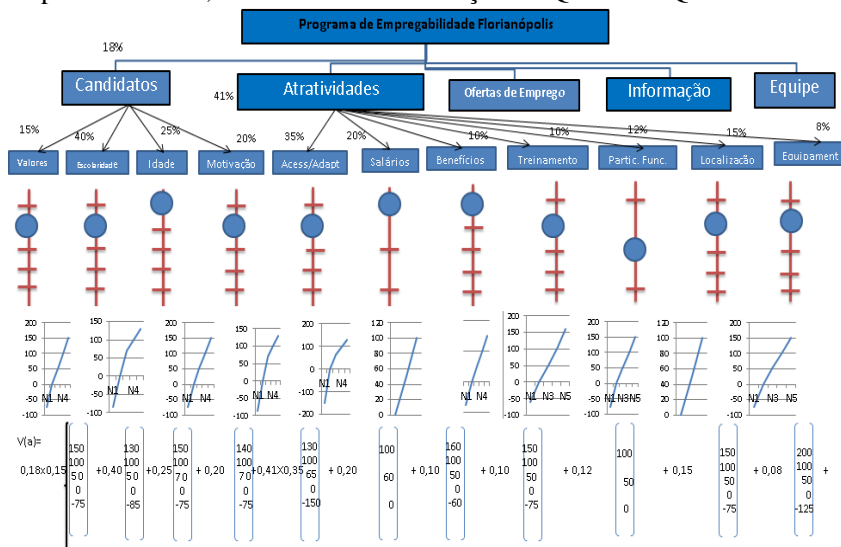
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 10d - Cálculo realizado por meio do *Software* MACBETH para os PVF



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 11d - Estrutura arborescente do PVF acionamentos com seus respectivos PVEs, suas taxas de substituição e SQ - Status Quo



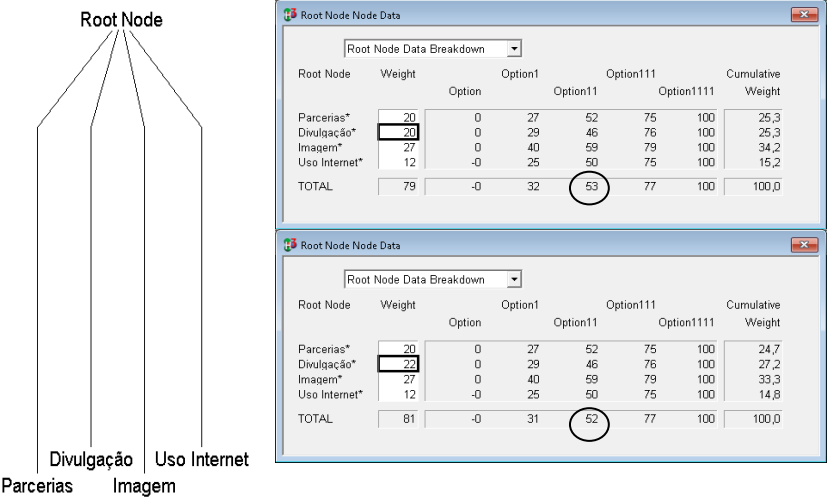
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quadro 2d- Avaliação Global, Perfil de Impacto e Avaliação do *Status Quo*

$$V(a) = 0,18 \times (0,15 \times 100) + (0,40 \times 100) + (0,25 \times 150) + (0,20 \times 100) + 0,41 \times (0,35 \times 100) + (0,20 \times 100) + (0,10 \times 160) + (0,10 \times 100) + (0,12 \times 50) + (0,15 \times 100) + (0,08 \times 100) + 0,05 \times (0,21 \times 50) + (0,40 \times 50) + (0,35 \times 50) + 0,25 (0,25 \times 140) + (0,25 \times 100) + (0,22 \times 150) + (0,28 \times 50) + 0,11 \times (0,35 \times 133) + (0,12 \times 100) + (0,25 \times 100) + (0,08 \times 140) = 104,92$$
$$V(a) = 104,92 = 74\% \text{ de excelência}$$
$$V(a) = 0,18 \times (0,15 \times 150) + (0,40 \times 130) + (0,25 \times 150) + (0,20 \times 140) + 0,41 \times (0,35 \times 130) + (0,20 \times 100) + (0,10 \times 160) + (0,10 \times 150) + (0,12 \times 100) + (0,15 \times 150) + (0,08 \times 200) + 0,05 \times (0,21 \times 150) + (0,40 \times 140) + (0,35 \times 150) + 0,25 (0,25 \times 140) + (0,25 \times 125) + (0,22 \times 150) + (0,28 \times 166) + 0,11 \times (0,35 \times 133) + (0,12 \times 120) + (0,25 \times 150) + (0,08 \times 140) = 140,96$$

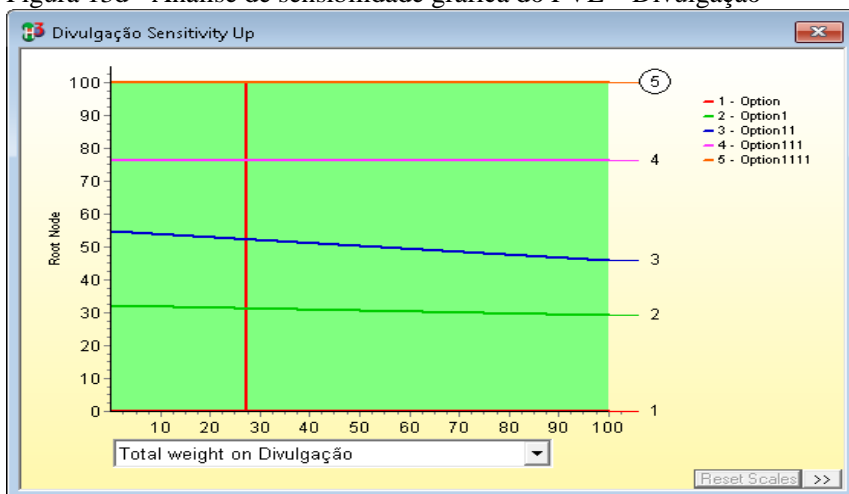
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 12d - Análise de sensibilidade do PVE- Divulgação com +10%



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 13d - Análise de sensibilidade gráfica do PVE – Divulgação



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Tabela 1d - Os descritores e recomendações

Indicador/Critério	Contribuição	Pontuação	Pontuação Perfil
	Individual	Status Quo	Meta
Uso da Internet	0,28	50	100
		N3	N2
Participação dos funcionários	0,12	50	100
		N3	N2
Acessibilidade/Adaptabilidade	0,35	100	130
		N2	N1

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quadro 2d - Recomendações para os PVF Estágios, Divulgação e Empregos

1. Informação (PVF: Uso da Internet)	
Número de meios utilizados na internet	
Ação proposta: atingir o número máximo meios disponíveis na internet	
Recursos necessários (material, pessoal e RS)	Empenho de pessoal para acessar e criar Links.
Responsável	Encarregado de Recursos Humanos das empresas e entidades
Prazo	90 dias
Controle	Encarregado de Recursos Humanos
Impacto no descritor	Passaria N3 (pontuação 50) para N2 (pontuação 100)
2. Atratividades (PVF: Participação dos Funcionários)	
Como envolver os funcionários	
Ação Proposta: Envolver os funcionários por meio de esclarecimento e ações de confraternização com as PCDs	
Recursos necessários: (material, pessoal e RS)	Tempo de pessoal . Sem gasto financeiro.
Responsável	Encarregado de RH e Serviço Social das entidades
Prazo	Mensalmente
Controle	Encarregado de RH.
Impacto no descritor	Passaria N3 (Pontuação 50) para N2 (Pontuação 100)
3. Atratividades (Acessibilidade e Adaptabilidade)	
Espaços acessíveis e adaptados pra PCDs	
Ação: Disponibilizar a maior acessibilidade e adaptabilidade	
Recursos necessários: (material, pessoal e RS)	Ação à médio ou longo prazo, dependendo da empresa ou instituição. Com gasto.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

APÊNDICE E – Checklist para as entrevistas

- 1) Possui um programa para contratação de pessoas com deficiência?
- 2) Como a organização divulga esse programa?
- 3) O que seria um candidato/aluno com conceito excelente para a organização?
- 4) O que seria um candidato/aluno ruim para a organização?
- 5) O que seria um candidato/aluno aceitável?
- 6) Qual o principal aspecto a ser melhorado num candidato/aluno para contratação?
- 7) Qual o mínimo aceitável num candidato/aluno?
- 8) O que a organização oferece de acessibilidade e adaptabilidade?
- 9) Como a organização aborda a mentalidade de inclusão com os funcionários?
- 10) Qual o tipo de PCD mais requerido pelo mercado de trabalho?
- 11) Qual o tipo de profissão mais procurada?
- 12) Qual a profissão mais oferecida?
- 13) Qual o maior obstáculo profissional para o PCD?
- 14) O que deveria ser melhorado na organização para melhorar a contratação das PCDs?
- 15) Qual o nível de relacionamento da organização com entidades e vice-versa?
- 16) Quais os veículos de comunicação utilizados para divulgar currículos/vagas?
- 17) Quais as parcerias que a organização tem para divulgar vagas/currículos?
- 18) Quais as principais cursos oferecidos para a capacitação profissional?
- 19) Há alguma parceria da organização para realização de estágios, capacitação e aprimoramento?
- 20) Qual aspecto da organização deveria mudar na sua opinião?
- 21) Os funcionários da organização se relacionam bem com os candidatos/alunos?
- 22) A organização possui uma cartilha de convivência com as PCDs?
- 23) A organização oferece apoio de transporte?
- 24) A organização oferece apoio alimentação?
- 25) A organização oferece apoio médico?
- 26) A organização oferece bolsa de estudo?
- 27) A organização oferece trabalho remunerado na residência?
- 28) Como a organização utiliza a internet para divulgação de vagas/currículos?

- 29) Quais os cursos de informática oferecido para os candidatos/alunos?
- 30) Existe convênios com outras escolas para encaminhar os candidatos/alunos para capacitação profissional?
- 31) Qual o conceito dos equipamentos da organização?
- 32) A organização oferece o apoio de cão guia para os deficientes visuais?
- 33) Quais os *softwares* leitores de tela são oferecidos pela empresa?
- 34) A organização apoia atividades de cultura e lazer para os PCDs?
- 35) O local da organização é acessível?
- 36) O local de trabalho da PCD é adaptado conforme sua deficiência?
- 37) A organização prepara ou estimula o candidato/aluno à continuidade dos estudos?
- 38) Qual a melhor idade para um candidato/aluno?
- 39) Qual o melhor sexo para um candidato/aluno?
- 40) A organização realiza reuniões para tratar sobre o programa e com que frequência?
- 41) A organização mantém vínculo com os familiares das PCDs?
- 42) A entidade possui comunidade ou site próprio para manter comunicação constante?
- 43) A organização possui e/ou mantém banco de currículos atualizados?
- 44) A organização explora as redes sociais para promoção da inclusão de PCDs?
- 45) A organização promove/participa de palestras sobre o tema?